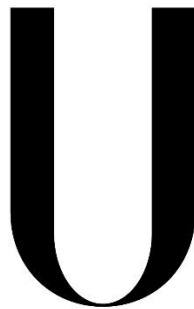


UNIVERSIDADE DE LISBOA
INSTITUTO DE EDUCAÇÃO



LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA

**Avaliação da formação a distância. O caso de um
curso na Marinha Portuguesa**

Ana Catarina Santos Carloto Ferreira

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

Área de Especialidade Gestão e Organização da Educação e da
Formação

Dissertação orientada
pelo Prof. Doutor Pedro Rodrigues

2018

UNIVERSIDADE DE LISBOA
INSTITUTO DE EDUCAÇÃO



**Avaliação da formação a distância. O caso de um
curso na Marinha Portuguesa**

Ana Catarina Santos Carloto Ferreira

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

**Área de Especialidade Gestão e Organização da Educação e da
Formação**

**Dissertação orientada
pelo Prof. Doutor Pedro Rodrigues**

2018

Agradecimentos

A escrita de um trabalho como este nem sempre é fácil. Exige tempo, dedicação, alguma paciência, rigor entre tantas outras coisas. Ao longo deste percurso muitos obstáculos foram colocados testando a minha própria perseverança e por isso gostaria de aproveitar este espaço para agradecer, do fundo do coração, a todos aqueles que diretamente ou indiretamente me ajudaram e me motivaram a prosseguir o meu grande objetivo.

Agradeço em especial aos meus pais, José e Anabela pelo amor incondicional e apoio prestado ao longo de todo o meu percurso. O meu pai que me ensina todos os dias que é o nosso trabalho e a nossa dedicação que nos fazem “voar mais alto” e a minha mãe que, com todo o carinho, aplaude na “primeira fila” a todas as minhas conquistas, ensinando-me a ser forte e a desbravar novos mundos sem medos. São eles a razão do meu “ser”.

Agradeço ao meu companheiro de aventuras, Tiago Candeias por ter estado sempre presente, por me ter ouvido nos bons e nos maus momentos, por ter tido a paciência de aturar as minhas “rabugices”, desculpar as minhas ausências e principalmente por me ter dito “tu consegues” quando eu mais precisei.

Ao meu orientador Professor Doutor Pedro Rodrigues pela partilha dos seus conhecimentos que contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho.

Às minhas camaradas de trabalho na Marinha Portuguesa, que tanto me ouviram falar do Mestrado e, principalmente, à Comandante Otília Pereira por toda a disponibilidade e apoio que me deu desde o início, tendo sido um elemento muito importante para a elaboração deste trabalho. Obrigada.

Por fim, gostaria de agradecer a todos os meus amigos que me apoiaram nesta jornada terminando com um agradecimento a mim própria para que nunca me esqueça de sonhar mais alto independentemente de todos os obstáculos que possam surgir.

Resumo

A necessidade de se promoverem iniciativas que permitam dar resposta às exigências da sociedade, fruto do seu constante desenvolvimento a vários níveis, veio colocar a formação em destaque como forma de capacitar os indivíduos com as competências necessárias para atuar perante os desafios que lhes são propostos. A formação a distância mediada por tecnologia (*e-learning* e *b-learning*) surge como uma modalidade de formação flexível permitindo que os indivíduos desenvolvam competências sem descurar na totalidade das suas obrigações para com o serviço.

O presente estudo foi desenvolvido na Marinha Portuguesa, numa altura em que se observa um decréscimo dos cursos realizados em *b-learning*, tendo como objetivos identificar os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância, analisando a capacidade dos instrumentos de avaliação utilizados pela Marinha no âmbito da avaliação da qualidade da formação, mais concretamente dos instrumentos de avaliação externa.

No prosseguimento dos objetivos do estudo foram analisadas duas edições de um curso: uma edição na modalidade *b-learning* e outra na modalidade presencial. Através da análise documental, da aplicação de questionários e de entrevistas foi possível recolher informações úteis à análise da problemática. Embora não nos seja possível afirmar que existem diferenças significativas entre os dois cursos, quanto à transferência de aprendizagens para o local de trabalho, verificou-se que existem alguns fatores que podem influenciar não só esta transferência como a satisfação dos formandos. Quanto aos instrumentos de avaliação, verificou-se que não permitem explorar todas as vertentes necessárias para averiguar a qualidade da formação. Assim, com este estudo foi possível refletir em torno de um conjunto de medidas que podem contribuir para o incremento da qualidade dos cursos do Sistema de Formação Profissional de Marinha.

Palavras-chave: Avaliação da formação, Formação a distância e Sistema de Formação Profissional de Marinha.

Abstract

The need of promoting actions to meet societies' demands, which result from its continuous development in different levels, has put emphasis on training as a way of giving people the necessary skills to face the challenges that arise. Technology mediated distance learning (e-learning and b-learning) appears as a type of flexible training that allows individuals to develop skills without putting their duty to second plan.

This study was developed within the Portuguese Navy, in a time when the number of b-learning courses has decreased. It aims at identifying the factors which affect the quality and the transfer of learning in both classroom and distance courses, analyzing the ability of the evaluation tools used in the Navy for evaluating the training quality, more specifically the ones for external evaluation.

In order to pursue the aims of this study, two editions of a course were analyzed: one edition in b-learning and another in-person. It was possible to collect relevant details for the analysis of these issues, through document analysis, questionnaires and interviews. It was found that there are factors which can affect not only the transfer of learning but also the trainees' satisfaction. Although we can't say there are significant differences between both courses, as for the transfer of learning to the workplace there are a few factors that can affect not only the transfer of learning but also the trainee's satisfaction. As for the evaluation tools, it was found that they can't explore all necessary aspects for analyzing the quality of training. Therefore, this study led to a reflection about a number of measures that may contribute to an improvement in the quality of the Navy's Professional Training System courses.

Key words: Training Evaluation, Distance Learning, Navy's Professional Training System.

Índice

Introdução	1
Capítulo I – Quadro teórico.....	3
1.1- Formação e Gestão de Recursos Humanos.....	3
1.1.1– Modalidades, destinatários e conteúdos da formação	3
1.1.2– Transformações do trabalho e da formação	6
1.1.3- Tendências recentes da Formação Profissional em Portugal	11
1.2 - Formação Profissional e ensino a distância.....	13
1.2.1- Conceitos e práticas do ensino a distância	14
1.2.2- Evolução do ensino a distância e seus atributos atuais	16
1.2.3- Desafios e potencialidades da formação a distância mediada por tecnologia	20
1.3- Avaliação e Gestão da Qualidade da Formação	24
1.3.1- Avaliação para a melhoria da qualidade da formação	25
1.3.2- Conceções de qualidade e abordagens de avaliação.....	27
1.3.3- Os modelos de avaliação como estruturas de fatores de qualidade da formação	31
1.3.4- Avaliação nos cursos a distância mediados por tecnologia	36
Capítulo II – Metodologia.....	45
2.1 – Apresentação e enquadramento do problema	45
2.2 – Questões de partida e objetivos	50
2.3 – Contexto de estudo.....	51
2.3.1- O Sistema de Formação Profissional de Marinha	51
2.3.2- A Escola de Tecnologias Navais (ETNA)	54
2.3.3- A formação a distância no SFPM.....	56
2.3.4- Sistema de Avaliação da Qualidade da Formação do SFPM.....	59
2.4 – Desenho da investigação	65
2.5 – Apresentação sumária das duas edições do curso do estudo de caso	67
2.5.1- Curso de Serviço de Secretaria na modalidade presencial.....	68
2.5.2- Curso de Serviço de Secretaria na modalidade a distância	69
2.6 - Métodos e Técnicas de Recolha de dados	70
2.6.1- Pesquisa e Análise documental	71
2.6.2- Inquérito por questionários de avaliação da formação	71
2.6.3- Entrevista e análise de conteúdo	73
Capítulo III – Apresentação, análise e discussão dos Resultados.....	77
3.1- Resposta às necessidades formativas	77

3.1.1 – Motivos gerais de inscrição no curso.....	77
3.1.2 – Motivos de inscrição na modalidade de formação presencial/ <i>b-learning</i>	80
3.1.3 – Correspondência às expectativas dos formandos.....	82
3.2- Adequação do perfil do formando e do formador.....	83
3.2.1 – Ajustamento à experiência e formação prévias do formando.....	83
3.2.2 – Adequação da experiência e formação do formador.....	86
3.3- Programa de Formação.....	89
3.3.1 – Conveniência da duração e carga horária do curso.....	89
3.3.2 – Adaptação das condições de frequência no curso.....	91
3.3.3 – Adequação dos conteúdos	93
3.3.4 – Eficácia dos métodos, técnicas e recursos utilizados	96
3.4 - Resultados da formação	105
3.4.1 –Nível de desempenho profissional <i>ex post</i>	105
3.4.2 – Utilidade, aplicação e transferência para o trabalho	107
3.5 – (In)Satisfação com o curso e sugestões de melhoria	113
3.5.1 – Nível de satisfação geral com o curso e fontes de insatisfação	113
3.5.2 – Sugestões de melhoria do curso.....	115
Conclusão	121
Referências Bibliográficas	129
Anexo A – Questionário de satisfação do formando (Curso Presencial)	138
Anexo B – Questionário de satisfação dos formadores (Curso presencial)	140
Anexo C – Questionário de satisfação do e- formando (Curso <i>b-learning</i>)	141
Anexo E – Normas para a conceção/atualização de suportes audiovisuais/ multimédia	144
Anexo F – Indicadores de qualidade do SGFP.....	145
Anexo G –Questionário de avaliação externa ao chefe direto do ex-formando	146
Anexo H –Questionário de avaliação externa ao ex-formando.....	148
Anexo I –Guião da entrevista semi-estruturada aos ex- formandos do curso presencial	150
Anexo J –Guião da entrevista semi-estruturada aos ex- formandos do curso em <i>b-learning</i>	155
Anexo K –Guião da entrevista semi-estruturada ao formador do curso presencial e em <i>b-learning</i>	160
Anexo L – Entrevistas transcritas dos ex-formandos do curso em <i>b-learning</i> ..	164
Entrevista A	164

Entrevista B	173
Entrevista C	184
Entrevista D	192
Entrevista E.....	199
Anexo M – Entrevistas transcritas dos ex-formandos do curso presencial.....	211
Entrevista F.....	211
Entrevista G	219
Entrevista H	226
Anexo N – Entrevista transcrita do formador do curso presencial e em <i>b-learning</i>	235
Entrevista I.....	235
Anexo O – Grelhas de análise das entrevistas aos ex-formandos do curso em <i>b-learning</i>	213
Entrevista A	213
Entrevista B	226
Entrevista C	240
Entrevista D	248
Entrevista E.....	256
Anexo P – Grelhas de análise das entrevistas aos ex-formandos do curso presencial	269
Entrevista F.....	269
Entrevista G	280
Entrevista H	287
Anexo Q – Grelha de análise da Entrevista ao formador do curso presencial e em <i>b-learning</i>.....	299
Entrevista I.....	299
Anexo R – Resultados dos questionários de satisfação do curso em <i>b-learning</i>..	312
Tratamento dos questionários finais aplicados aos formadores	312
Tratamento dos questionários finais aplicados aos formandos	313
Anexo S – Resultados dos questionários de satisfação do curso presencial.....	315
Tratamento dos questionários aplicados aos formadores	315
Tratamento dos questionários finais aplicados aos formandos	316
Anexo T – Resultados do tratamento de dados da avaliação de desempenhos realizadas pelas chefias dos ex-formandos	317
Curso na modalidade b-learning	317
Curso na modalidade presencial	319

Anexo U – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos chefes diretos do curso na modalidade <i>b-learning</i>.....	321
Anexo V – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos chefes diretos do curso na modalidade presencial.....	323
Anexo W – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos ex-formandos do curso na modalidade <i>b-learning</i>	325
Anexo y – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos ex-formandos do curso na modalidade presencial	328

Índice de Figuras

<i>Figura 1 - Ciclo da Qualidade do e-learning (Dias et al., 2014, p. 46).....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 2 - Evolução dos cursos b-learning no período de 2012 a 2016</i>	<i>49</i>
<i>Figura 3 - Evolução dos cursos presenciais no período de 2012 a 2016.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 4 - Estrutura diretiva e Operativa do SFPM</i>	<i>52</i>
<i>Figura 5 - Estrutura Orgânica da ETNA.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 6 - Elementos determinantes para a ASF (MESUP I, 2016 p.2.5)</i>	<i>60</i>
<i>Figura 7 - Fases do estudo empírico</i>	<i>66</i>
<i>Figura 8 - Necessidades formativas - Edição do curso presencial</i>	<i>79</i>
<i>Figura 9 - Necessidades formativas - Edição do curso b-learning</i>	<i>79</i>
<i>Figura 10 - Apresentação da página do curso de serviço de secretaria na plataforma Moodle.....</i>	<i>98</i>

Índice de Tabelas

<i>Tabela 1. Fontes de informação para a avaliação dos formandos em cursos online (Valente e Escudeiro, 2014, p. 8)</i>	<i>43</i>
<i>Tabela 2 - Grelha do plano do Curso de Serviço de Secretaria na modalidade presencial</i>	<i>68</i>
<i>Tabela 3 - Grelha do plano do Curso de Serviço de Secretaria na modalidade a distância</i>	<i>69</i>
<i>Tabela 4 - Resultados do questionário de satisfação referentes ao tópico “intervenção do(s) e-formador(es)”. Edição do curso b-learning.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabela 5 - Resultados do questionário de satisfação referentes ao tópico “intervenção dos formadores”. Edição do curso presencial</i>	<i>88</i>
<i>Tabela 6 - Avaliação do desempenho dos ex-formandos do curso presencial pelas chefias diretas.....</i>	<i>106</i>

Lista de Siglas

MESUP – Manual da Qualidade da Formação

NP – Norma Portuguesa

PESUP – Modelo da Documentação de Curso

SFPM- Sistema de Formação Profissional de Marinha

Introdução

Com a evolução dos meios de comunicação e com a introdução de novas tecnologias têm-se verificado alterações, a vários níveis, na sociedade, entre elas a forma de organização do trabalho e mesmo os estilos de vida. Tanto as pessoas como as organizações valorizam cada vez mais a formação, na busca não só de novos conhecimentos, mas principalmente de competências (Kovács, 2002). Tendo em conta que as formas de organização do trabalho passaram a ser mais exigentes e não tanto rotineiras, como o que se observava nos modelos tayloristas (Wood Jr., 1992), tornou-se urgente capacitar os indivíduos, não só de competências ao nível do “saber-saber”, mas principalmente no “saber-fazer”, “saber-agir” e “saber-aprender”. Não só o indivíduo valoriza a formação como forma de conseguir entrar no mercado de trabalho como as próprias organizações valorizam o desenvolvimento das competências dos seus trabalhadores por forma a dar resposta às necessidades emergentes.

Os processos de formação vão assim assumindo várias modalidades que permitem ir ao encontro das necessidades dos indivíduos e das organizações, como por exemplo as modalidades de formação a distância que se pautam pela flexibilidade geográfica e horária permitindo ao formando controlar o seu ritmo de aprendizagem.

Paralelamente ao aumento e valorização da formação emerge uma preocupação com os instrumentos de avaliação e com o nível de qualidade dos cursos. As organizações ao apostarem na formação pretendem que exista um retorno ao nível do trabalho executado pelos trabalhadores sendo para isso importante que se realize uma avaliação, não só das aprendizagens, mas também da transferência de aprendizagens para o local de trabalho e até do impacto da formação (Cardim, 2012). Neste contexto, os processos de certificação e controlo de qualidade dos cursos pretendem regular a formação com base em normas de qualidade. No que se refere aos cursos a distância, nomeadamente os mediados por tecnologia (*e-learning* e *b-learning*), têm vindo a ser aplicadas algumas normas, como por exemplo a NP 4512/2012 (Instituto Português da Qualidade, 2012) que pretendem regular esta modalidade de formação. No entanto, têm-se verificado uma necessidade de se clarificar os processos de avaliação da qualidade, o que faz com que instituições como a Universidade do Minho, em colaborações com várias organizações que têm vindo a apostar na formação a distância, elaborem estudos no âmbito da qualidade dos cursos a distância mediados por tecnologia como por exemplo o estudo

“360º Panorama *e-learning* Portugal” (Dias, A., Feliciano, P., Rocha, A., Neves, M., Correia, F., Cardoso, E., Goulart, A., 2014).

O presente estudo desenvolve-se na Marinha Portuguesa, mais concretamente na Escola de Tecnologias Navais que articula no seu plano de cursos a formação presencial e a distância, na modalidade *b-learning*. Enquanto formadora em ambas as modalidades de formação tornou-se claro que existe uma grande distinção na perceção e valorização dos cursos presenciais e a distância. Embora a Marinha valorize esta modalidade, ao longo dos anos vai-se verificando um grande decréscimo nos cursos realizados, na maioria das vezes por falta de candidatos que dão preferência aos cursos presenciais. Para compreender este “fenómeno” chegou-se à conclusão que seria necessário efetuar uma análise dos instrumentos de avaliação e seus resultados, por forma a identificar os fatores que influenciam a perceção de qualidade e satisfação dos formandos na formação presencial e a distância. Utilizaram-se os instrumentos de avaliação da formação já existentes na organização, complementando a informação recolhida através de entrevistas, para verificar não só os fatores de qualidade dos cursos mas também a eficiência dos instrumentos utilizados na avaliação externa (com base na qual se poderá considerar a sua eventual melhoria).

Para a melhor compreensão das questões aqui referidas este trabalho foi dividido em três capítulos. O primeiro capítulo é o resultado da pesquisa e análise realizada no âmbito da literatura relativa aos temas em análise, nomeadamente os conceitos e práticas no âmbito da formação profissional, ensino a distância mediado por tecnologias e modalidades de avaliação da formação.

No segundo capítulo pretendeu-se descrever e justificar o problema em estudo, apresentando e enquadrando o problema no contexto em que o mesmo se insere. Para além disso são apresentados os objetivos e o desenho da investigação, bem como os métodos de recolha e análise de dados.

No terceiro capítulo são apresentados e analisados os resultados obtidos no estudo. Por fim, todos os dados foram discutidos numa conclusão onde se pretendeu conciliar toda a informação recolhida na tentativa de dar resposta às questões de partida e aos objetivos que sustentaram este curso.

Capítulo I – Quadro teórico

1.1- Formação e Gestão de Recursos Humanos

“Desde sempre, as sociedades foram confrontadas com a necessidade de aprender: de aprender a ser, a estar e a fazer” (Alves, 1998, p. 63). As mudanças sociais, económicas e políticas têm vindo a alterar os vários elementos que caracterizam e estruturam os processos de educação e formação. De acordo com Segnini (2000), têm-se verificado ao longo dos anos uma alteração nas sociedades tanto a nível de bens e serviços, como a nível financeiro e nas dinâmicas do mercado de trabalho. Estas alterações são provocadas por uma reorganização e reestruturação de diversos setores, como por exemplo a educação provocando “(...) novas formas de racionalização do trabalho e da vida social” (Segnini, 2000, p. 73).

1.1.1 – Modalidades, destinatários e conteúdos da formação

Tendo em conta que as exigências organizacionais se apresentam cada vez mais complexas e em constante mutação torna-se urgente encontrar soluções que promovam a construção das competências requeridas. É neste contexto que a formação ganha terreno. De acordo com Walker (1987, citado por Cruz, 1998, p. 22), por formação profissional entende-se “(...) processos de aprendizagem que visam o desempenho de tarefas vocacionais.”. Através desta definição conseguimos perceber que a formação profissional se encontra dependente do contexto, tendo como objetivos o “desenvolvimento sistemático de atitudes, conhecimentos e competências que configuram padrões comportamentais necessários ao desempenho adequado de tarefas” (Latham, 1988, citado por Cruz, 1998, p. 22). No entanto, Cruz (1998) ressalva que em muitos programas de formação profissional estão englobados não só conteúdos específicos à empresa e à função, mas também competências gerais, o que Parente (2008) define como competências transversais, ou seja, capacidades transferíveis a outras empresas e profissões, como por exemplo, capacidade de iniciativa, trabalho em equipa, liderança, comunicação, entre outras. A formação profissional pode englobar assim a formação específica e a formação geral, o que, de acordo com Cruz (1998), pode ser visto por duas perspetivas, de acordo com o modelo formativo adotado pela organização. Se a organização apostar mais numa formação específica estará a

desenvolver a produtividade dos indivíduos na sua organização, ou seja, eles serão detentores das práticas e dos conteúdos essenciais para o seu trabalho, sendo que todo este conhecimento só será útil naquele contexto – baixa transferibilidade. Pelo contrário, se a organização apostar numa formação geral estará a desenvolver o potencial dos indivíduos, ou seja, estará a promover capacidades que permitam ao indivíduo trabalhar em diversos contextos dentro ou fora da organização que lhe concebeu a formação – elevada transferibilidade. Mas quais serão os motivos que levarão uma organização a apostar na formação? De acordo com Cruz (1998, p. 27) trata-se de “(...) respostas da organização à pressão que o meio envolvente exerce para se atingirem níveis superiores de competitividade (...)”.

Como fatores que influenciam a atividade de formação, o mesmo autor identifica “pressão para a competitividade e estratégia da empresa” (Cruz, 1998, p.27), o que pode envolver o desenvolvimento de novos produtos e/ou o avanço na tecnologia utilizada. Uma organização ao introduzir novas tecnologias e novos produtos automaticamente irá encontrar necessidades da formação de determinadas competências.

Outros fatores referenciados são o “mercado de trabalho externo” e o “mercado de trabalho interno” (Cruz, 1998, pp. 32-34). O autor refere-se ao “mercado de trabalho externo” ao refletir sobre a influência que a falta de indivíduos com as competências desejadas no mercado de trabalho tem no desenvolvimento da formação, dessas mesmas competências, nos trabalhadores já pertencentes à organização. No caso do “mercado de trabalho interno” verifica-se que a promoção da formação está assente ou na redução de pessoal, que poderá originar o alargamento das funções por cada trabalhador e consequente necessidade de aquisição de mais competências, ou na promoção de uma grande rotação de pessoal ou ainda na adoção do recrutamento temporário, desenvolvendo ações de formação baseadas na integração do funcionário à organização.

Por fim, o autor fala-nos dos “apoios externos à formação” (Cruz, 1998, pp. 41-43), que para além das questões dos incentivos financeiros, refere as ofertas de serviços de formação exteriores à organização, que muitas vezes estão acompanhadas de, por exemplo, novo material adquirido pela organização. Para além disso existe a questão da certificação dos produtos e serviços, ou seja a aposta que a organização faz na formação por forma a conseguir satisfazer os requisitos de qualidade impostos pelas organizações que certificam e pelos próprios consumidores. Todos estes fatores não só influenciam o

desenvolvimento da formação nas organizações mas também a escolha da modalidade de aperfeiçoamento profissional. Cardim (2012, p. 3) identifica três modelos de aperfeiçoamento profissional, nomeadamente: “atualização” (desenvolvimento de novas competências em relação a novas técnicas ou novas funções); “reciclagem” (manutenção do nível de operacionalidade); e “formação de promoção ou complementar” (visa preparar o indivíduo para um novo estatuto ou cargo decorrentes de evoluções da carreira). Uma organização que pretende dotar os indivíduos para o funcionamento de uma nova máquina irá adotar uma formação de atualização, enquanto os pilotos, por exercerem uma profissão de alto risco, devem frequentar constantes formações de reciclagem. No caso da Marinha, por exemplo, para que um oficial seja promovido a comandante (mudança de posto), terá de frequentar uma formação de promoção especializada nas funções e grau de responsabilidade que irá assumir. Para além destas modalidades as organizações podem apostar na “formação inicial para integração de novos trabalhadores” e na “participação em ações interempresas” (formações ministradas por centros de formação especializados).

Outro fator que pode não só influenciar a escolha da modalidade de aperfeiçoamento profissional mas também a importância que a organização atribui ao desenvolvimento de ações de formação, é o tipo de contratos estabelecidos entre a organização e os indivíduos que nela trabalham. De acordo com o “modelo da empresa flexível”, de Atkinson (referido por Kovács, 2002, p. 83), existem três grupos de trabalhadores: o “núcleo estável dos trabalhadores-chave”, que engloba os trabalhadores a longo prazo da organização, como por exemplo o pessoal dos quadros; os “grupos periféricos”, que englobam os indivíduos que estão na organização por um curto período ou indeterminado, como por exemplo os trabalhadores a contrato ou a recibos verdes; e por fim os “trabalhadores externos à empresa” que são contratados de outras empresas apenas para serviços específicos. Tanto os grupos periféricos como os trabalhadores externos são fruto da instabilidade que se verifica no mercado laboral, estando “(...) ligada à procura da flexibilização quantitativa e à redução de custos pelo recurso a vínculos contratuais instáveis e à substituição de contratos de trabalho por contratos comerciais” (Kovács, 2002, p. 83). Tendo em conta que o principal interesse das organizações na contratação por esta via “precária” passa pela gestão de trabalhadores consoante as flutuações de procura, a aposta da formação para estes trabalhadores é muito reduzida podendo ser até encarada como “(...) um custo a ser reduzido” (Kovács,

2002, p. 83). Pelo contrário, os trabalhadores que se inserem no núcleo estável apresentam não só mais regalias sociais, e um nível de responsabilidade e autonomia mais elevado, como também mais oportunidades formativas. Nestes casos a organização tende a ver a formação como uma aposta no desenvolvimento das competências dos seus trabalhadores, esperando com isso obter um retorno a nível de empenho, motivação e a performance necessária ao desenvolvimento e melhoria da competitividade da empresa.

1.1.2 – Transformações do trabalho e da formação

Tendo em conta as várias transformações sociais, não é possível olhar para as questões da educação e da formação como algo que ao longo dos anos se manteve estanque. Devemos assim compreender que as tendências educativas e formativas foram evoluindo paralelamente com a sociedade em redor, na tentativa de dar resposta às suas necessidades e exigências.

As mutações do mercado que trabalho, que se devem a fatores vários como o desenvolvimento de novas formas de trabalho, aumento do trabalho feminino, desenvolvimento tecnológico, novos métodos contratuais e as questões do capitalismo e da produção, estabelecem tanto a forma como as organizações operam como a forma como os recursos humanos são reconhecidos (enquanto pessoas ou enquanto máquinas). O contexto social, económico e político está assim diretamente relacionado com as mutações técnicas no seio das organizações, dos seus sistemas de produção e das suas estratégias operacionais, como é o exemplo da aposta de formação nas organizações (Wood Jr., 1992).

Numa condição produtiva em que o enfoque está na satisfação de necessidades alheias, da submissão dos operários a um trabalho pré-organizado rígido, rotineiro e com todas as normas estabelecidas, a um processo orientado para economia do tempo e da produção em massa em detrimento dos níveis de qualidade do produto fabricado, a educação e a formação é posta de parte. O que se observava nos modelos tradicionais, operários especializados para o fabrico do produto, deixa de ser necessário com a divisão da produção em pequenas e simples tarefas que não exigem ao operário um saber específico. Os operários são assim excluídos dos princípios teórico-metodológicos

do seu trabalho, sendo que o seu conhecimento passa a ser parcial e fragmentado tal como a divisão técnica do trabalho. Pela simplicidade que as tarefas representavam e porque essas mesmas tarefas tinham formas específicas de concretização definidas *ad hoc*, qualquer pessoa estaria apta a desempenha-las, sendo por isso exigido um baixo nível de escolaridade e/ou de formação.

Com o surgimento de novas formas de organização do trabalho (pós-fordismo), tornou-se necessário o desenvolvimento de estratégias educativas para os trabalhadores. Relembrando que estamos perante métodos de organização do trabalho mais flexíveis, as exigências aos operários quase que assentavam também na lógica de que estes fossem igualmente flexíveis e, portanto, que tivessem um conhecimento geral e não apenas fragmentado do trabalho realizado na fábrica. Assim pretendia-se que o operário compreendesse as relações existentes entre os vários equipamentos e as várias tarefas que compunham a linha de montagem, obtendo o conhecimento suficiente para conseguir identificar e intervir em caso de anomalia ou situações não previstas. Estamos assim perante um novo perfil de qualificação baseado no desenvolvimento de competências (Wood Jr., 1992).

De acordo com Parente (2008), o conceito de competência é uma evolução do conceito de qualificação, tendo em conta que também este se focaliza na atividade de trabalho, utilizando, no entanto, novos métodos de avaliação e uma visão mais centrada na representação dos atores enquanto membros e responsáveis pela qualificação do trabalho. A autora refere, ainda, que se trata de uma “(...) mudança de leitura da realidade (...)” (Parente, 2008, p. 19), acompanhando as mudanças observadas relativamente às competências e saberes que se consideram necessários às práticas observadas nas novas formas de organização do trabalho.

São estas novas formas de organização do trabalho que acabam por realçar a grande diferença entre estes dois conceitos, tendo em conta que, enquanto a qualificação é um conceito socialmente construído e negociado, as competências são construídas individualmente dando origem a critérios de avaliação bastante subjetivos. “O critério não é mais a escolaridade, mas «ter capacidade para», «ser capaz de» mobilizar efetivamente os saberes para um desempenho laboral eficaz” (Parente, 2008, p. 21). Assim sendo o conceito de competência tem a ver com a forma como o trabalhador

mobiliza os seus saberes, (adquiridos formalmente ou por via da experiência), para a ação concreta do seu trabalho.

Parente (2008, p. 18 e 25), na sua reflexão sobre a transição da lógica do modelo de qualificação para o modelo de competência, refere que enquanto o modelo de qualificação se encontra fundamentado numa perspetiva taylorista e fordista, em que existe uma separação entre “qualificação do emprego” e “qualificação do trabalhador”, o modelo de competência vem reconhecer o individuo como um ser em constante desenvolvimento, capaz de muito mais do que aquilo que se encontra prescrito numa certificação, privilegiando “(...) as representações dos atores, mais do que as estruturas sociais.”

Constata-se que os modelos taylorista e fordista estão adaptados a um ambiente estável e que o modelo de competência vem dar resposta à instabilidade observada na organização do trabalho e dos recursos humanos. Assim, de acordo com Camara, Guerra e Rodrigues (2010, p. 343), por competência compreende-se um “(...) conjunto de qualidades e comportamentos profissionais que mobilizam os conhecimentos técnicos e permitem agir na solução de problemas, estimulando desempenhos profissionais superiores, alinhados com a orientação estratégica da empresa”.

Um dos principais impactos decorrente das novas formas de organização do trabalho na educação e na formação é sem dúvida a relação estabelecida entre o homem e o trabalho. O mercado de trabalho passa a reconhecer a educação e a formação como essencial para o seu desenvolvimento, apostando nos processos de formação (pela via da escolarização ou através de processos formativos desenvolvidos nas próprias fábricas/ organizações) com o objetivo de que os funcionários estejam preparados para mobilizar os conhecimentos adquiridos para os postos de trabalho, aumentando assim a eficiência dos processos. Wood Jr. (1992, p. 18) refere mesmo que o método de trabalho desenvolvido pela Volvo incluía uma pré-formação, ou seja sempre que existia um novo operário esse teria de passar “(...) por um período de treinamento de quatro meses seguidos posteriormente de mais três períodos de aperfeiçoamento”, esperando-se que “(...) ao final de dezasseis meses, ele seja capaz de montar totalmente um automóvel”. Esta importância que é dada à formação vem no seguimento de um objetivo muito claro: “(...) aumentar a produtividade, reduzir custos e produzir com mais qualidade”.

O conceito de carreiras profissionais emerge associado a um corpo teórico que também ele foi evoluindo e que dava sustento à gestão dos recursos humanos. Assim, e de acordo com Almeida, Marques e Alves (2004), o desenvolvimento das teorias da motivação (pirâmide das necessidades de Maslow), o aparecimento da Escola das Relações Humanas e as novas concepções associadas à teoria das organizações, vieram pôr em causa a anterior concepção taylorista do trabalho em que se baseavam. Foi a partir dessa rutura da concepção taylorista do trabalho, em que o controle dos operários era feito através de mecanismos associados ao poder hierárquico, que surgiu uma nova abordagem das carreiras profissionais ao admitir-se “a existência de um certo desejo não só no sentido da evolução profissional enquanto processo de ascensão vertical, mas também enquanto processo de desenvolvimento profissional associado à melhoria das qualificações, das condições de trabalho, da autonomia, da satisfação ou da realização profissional” (Almeida et al., 2005, p. 2).

Foi a partir desta nova abordagem das carreiras profissionais que surgiram definições como a de Sekiou (1993, citado por Almeida et al., 2005, p. 2): “conjunto de atividades levadas a cabo por uma pessoa para prosseguir e dirigir o seu caminho profissional, dentro ou fora de uma organização específica, por forma a atingir o mais elevado nível de competência e de contrapartidas hierárquicas, sociais ou políticas”. Trata-se então de um processo complexo que assenta em três dimensões, a saber: técnica - associada à aquisição de novas competências, aos modos de apropriação organizacional e à retribuição das competências; social - associada às noções de sucesso e insucesso profissional, existentes em paralelismo com as contrapartidas materiais e o prestígio associado ao lugar que ocupam na carreira; política - associada a lugares de poder real ou simbólico ocupados pelos profissionais (Almeida et al., 2005, p. 3).

Paralelamente a estas mudanças conceptuais, a evolução do sistema educativo e formativo pode, de acordo com Silva (2009), ser verificada através dos vários fundamentos teóricos que ao longo dos tempos foram sustentando as práticas de formação e aprendizagem. Holmes e Gardner (2006) apresentam uma abordagem comportamentalista, olhando para a aprendizagem como algo pragmático em que apenas se consideram como métodos de aprendizagem aqueles que possam ser avaliados, ou seja, a aprendizagem é centrada na relação “estímulo – reação”, colocando de parte as perceções, os pensamentos, os sentimentos e as imagens por se considerarem itens demasiado subjetivos para serem avaliados. Assim sendo privilegia-se o método

de repetição, considerando-se que a um estímulo deve corresponder uma reação, concluindo que os comportamentos passam a ser previsíveis se tiverem sido devidamente ensinados e relacionados com o estímulo apropriado, o que satisfazia as necessidades do trabalho organizado de acordo com o modelo de Taylor.

Esta abordagem suscitou várias críticas, tendo surgindo o cognitivismo, baseado em estudos sobre mecanismos cognitivos humanos de processamento, armazenamento e recolha de informação. Parte do princípio que a aprendizagem é construída desde um estado de incompetência (nascimento) atingindo progressivamente o estado de competência cognitiva através de processos de organização mental (Brunet, 1991).

Autores como Jean Piaget ancoraram as suas teorias nesta abordagem, no entanto tal como a abordagem comportamentalista, considera o conhecimento como sendo de natureza objetiva tendo em conta que se fala numa hierarquia de estádios de desenvolvimento cognitivo e que se considera possível determinar quais as formas mais eficientes no processo de transmissão do conhecimento para cada estágio, como se estes fossem estanques e homogêneos para todos os indivíduos.

O construtivismo vem despertar a importância dos indivíduos na construção do conhecimento e daquilo que experienciam. Esta abordagem é baseada na ideia de que o conhecimento é desenvolvido e construído pelo aluno através da reflexão e experiências passadas e presentes. Driscoll e Carlier (2005 citado por Silva 2009) referem que esta abordagem coloca de parte a passividade do comportamentalismo despertando para a importância dos métodos ativos. De acordo com os mesmos autores é através desta abordagem que se começa a ver a figura do professor/ formador como instrutor cujo papel passa por incentivar os aprendizes à construção das suas aprendizagens e à reflexão e ao diálogo, auxiliando na localização e compreensão da informação.

Com esta ultima abordagem surge a perspetiva do “construtivismo social”, destacado a importância da aprendizagem colaborativa. Stacey (2005 citado por Silva 2009) considera que esta abordagem vem acrescentar uma nova dimensão ao processo de aprendizagem: a interação entre o aluno/formando e o ambiente social que o rodeia. Falamos de interação entre docente-aluno, aluno-aluno ou até mesmo aluno – interface (no caso do ensino mediado por tecnologias). Neste contexto, verifica-se que o processo de aprendizagem não é apenas individual mas também coletivo.

Tendo em conta que as novas tecnologias vieram modificar por completo as formas de comunicação, os modos de vida e o acesso à informação, produtos de uma sociedade pré-eletrónica, é discutido por diversos autores a forma como a aprendizagem é construída através das TIC. Esta abordagem, denominada por conectivismo, foca-se na forma como o indivíduo aprende através da ligação do seu conhecimento pessoal a uma rede virtual que lhe possibilita uma constante atualização dos conhecimentos já adquiridos. Assim sendo valoriza-se a utilização das TIC e da internet no desenvolvimento das capacidades de aprendizagem e de estabelecimento de novas ligações, ou seja, a aprendizagem em rede e coletiva (Siemens, 2005).

Verifica-se assim uma evolução das práticas e dos paradigmas relativos à educação e formação, onde o caminho vem destacando a importância da educação permanente que acontece sem tempo e espaço definidos, onde se reconhece como meios de aprendizagem tudo o que se encontra em nosso redor e não se consideram apenas os conteúdos de natureza cognitiva (Legrand, 1970).

1.1.3 -Tendências recentes da Formação Profissional em Portugal

Desde a Idade Média, com o aparecimento de novas profissões e de algumas transformações económicas que a formação profissional assumiu a sua importância e formalização, deixando assim de existir a interdependência entre os espaços sociais de formação e de trabalho (Alves, 1998).

Se há uns anos atrás a formação era para as empresas encarada como um custo acrescido, atualmente, as empresas investem em cursos de formação uma vez que precisam de trabalhadores bem preparados para enfrentar quaisquer tipos de desafios que possam surgir no decorrer da sua atividade profissional. Neste sentido e de acordo estudos realizados pelo Ministério da Economia e do Emprego, em Portugal tem-se verificado uma tendência positiva no que respeita aos principais indicadores da formação profissional. O Relatório Anual de Formação Contínua referente ao ano de 2014 (Ministério da Economia e do Emprego, 2016) relata que nesse ano a percentagem de trabalhadores que participaram em algum tipo de ação de formação foi de 37%, o que corresponde a cerca de 976 mil trabalhadores, sendo que existiu um aumento significativo em relação ao ano anterior. Neste relatório podemos constatar ainda que

essas formações na sua maioria partiram da iniciativa do empregador (91,7%), em horário laboral (89,6%), sendo que 66,6% do total de trabalhadores em formação teve como entidade formadora a própria empresa. Relativamente às áreas de formação com maior destaque observa-se a Segurança e Higiene no trabalho e formações de enquadramento na organização.

Através dos resultados verificados no inquérito ao impacto das ações de formação profissional nas empresas, decorrente no triénio de 2008 a 2010 (Ministério da Economia e do Emprego, 2013), podemos constatar ainda que em Portugal 92,4% das empresas que recorreram à formação reconhecem ter registado alterações dentro do período em estudo. Dentro das alterações apontadas destacam-se: “o aumento da satisfação dos clientes (item mencionado por 68,1% do total de empresas que proporcionaram formação aos seus trabalhadores no triénio 2008-2010), maior adaptação dos trabalhadores às exigências do posto de trabalho (65,1%) e maior qualidade dos bem ou serviços produzidos (63%)” (Ministério da Economia e do Emprego, 2013, p. 11).

Neste mesmo inquérito é possível ler-se que a maioria das empresas (82,7%) indicou que as alterações ao nível da estrutura e equipamentos foram a grande motivação para a aposta nos cursos de formação, como por exemplo introdução de novas tecnologias, modificação dos processos de trabalho e introdução de modelos de gestão da qualidade. Quando questionados sobre a contribuição dos cursos de formação nas alterações verificadas pelas empresas neste triénio observa-se que a maioria das mesmas estabelecem uma relação positiva considerando que a formação contribuiu muito ou em parte.

Nos dias que correm e com a concorrência cada vez mais feroz entre empresas pelo domínio do mercado, é necessário que estas desenvolvam valor económico e para tal têm de estar providas não só de boas estratégias como também de indivíduos capazes de construir e desenvolver a visão da organização. Fala-se então de competência organizacional, que passa pela conjugação das várias competências individuais dos trabalhadores e da visão da organização, que segundo Parente (2008, p. 42) obriga a “(...) uma verdadeira gestão de competências capaz de combinar saberes individuais, capitalizá-los, renová-los, fazer circulá-los, enraizá-los, conjuga-los de acordo com a competência coletiva que se quer construir”.

Mas a competição entre empresas conta não apenas pelos seus produtos, mas também pelas competências dos seus profissionais e pelas próprias competências organizacionais. Procuram atrair trabalhadores possuidores de determinadas capacidades e desenvolver neles, através da formação, as competências que a organização considera importantes na resposta às exigências do mercado em que estão inseridas é uma exigência incontornável.

1.2 - Formação Profissional e ensino a distância

Sendo a formação profissional de extrema importância para as organizações no que toca ao seu desenvolvimento e à consecução dos seus objetivos, torna-se necessário que estas desenvolvam, em contexto organizacional, um plano de formação. Este plano pressupõe que as organizações estabeleçam a sua estratégia com base nas suas necessidades e potencialidades para que desenvolvam um plano de formação não só eficaz mas principalmente eficiente.

A escolha da forma como se vai desenvolver a ação formativa pode assumir diversas configurações. De acordo com Cardim (2012, p. 107) é possível identificarmos formações “(...) caracterizadas pela presença programada de formandos e formadores em atividades de fim essencialmente formativo (...)” realizadas normalmente em ambiente sala de aula e atividades formativas como por exemplo as realizadas no local de trabalho (estágios, rotação de funções, entre outras). Para além, destas o autor identifica tipos de ações de formação que para além de integrarem as componentes teóricas e práticas apresentam um carácter inovador e, por vezes, atípico: “Destes tipos de ações dão-se como exemplos a formação-acção, a formação a distância, o outdoor e os *assessment centers*” (p. 107).

Dentro dos tipos de formação podemos identificar os cursos presenciais, os seminários e as conferências, tratando-se de “actividades de carácter informativo, desenvolvidas em ambiente especificamente formativo (na formação organizada pelas empresas em instalação formativa ou adequada ao trabalho de grupo), a benefício de um grupo de formandos, com orientação de um ou mais formadores (...)” (Cardim, 2012, p. 107). Aretio (1994) refere que a formação presencial, caracterizada pela comunicação direta existente entre os formadores e os formandos, e, pelo facto do tempo e do espaço serem

delimitados, é vista como uma formação convencional. Nesta visão tradicional, o formador apresenta um papel de transmissor dos conteúdos dominando cerca de 60% a 80% do tempo de aula (Iahn, Magalhães & Bentes, 2008 citado por Medianeira, Schaurich, Stefanan, Sales e Richter, 2014). No entanto, Lagarto (1994) refere que os formadores têm vindo a desenvolver novas técnicas e materiais de ensino que possibilitam atribuir mais autonomia e responsabilidades aos formandos no que toca ao seu percurso formativo, sendo que “(...) os vários níveis de intervenção variam de acordo com os objetivos predefinidos da mesma forma como acontece com as modalidades da formação” (p. 23).

De acordo com Medianeira et al. (2014) a observação e o diálogo direto entre os vários formandos e formadores na formação presencial auxilia o processo de formação e pode-se apresentar como um fator importante para o formando após a conclusão do curso, na medida em que essa “troca” de experiências e conhecimentos poderá ajudar a enfrentar novos desafios que lhe sejam propostos.

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, as formas de comunicar foram-se alterando permitindo a conceção de novas formas de ensinar colmatando “(...) necessidades de comunicação já existentes em alguns sectores educativos, nomeadamente no contexto da educação e formação à distância” (Batista, Dias, Menezes, Rodrigues, Bidarra, Dias, Pimenta, Dias & Gomes, 2004, p. 113).

1.2.1 - Conceitos e práticas do ensino a distância

A formação a distância apresenta-se como uma vantagem no que respeita aos processos de educação e formação na medida em que as ações de formação passam a não estar circunscritas às salas de aula. Cardim (2012) considera que a formação a distância “(...) é uma forma de organização do ensino de adultos, detentores de maturidade, conhecimento básicos de escrita e leitura e motivação, realizada através de recursos didáticos concebidos especificamente para a auto-aprendizagem, sem presença constante do docente (tutor)” (p. 136).

Como desenvolveremos no ponto seguinte, a evolução assente na utilização da internet veio permitir que o ensino a distância se afirmasse não só como uma forma de ministrar

a formação mas também como meio de apoio à formação presencial: “(...) tenhamos consciência que um número cada vez maior de instituições inicialmente vocacionadas para o ensino presencial, incorporam cada vez mais nas suas práticas modalidades de educação/ formação com recurso a componentes a distância, nomeadamente com base na Internet, como forma de resposta às novas condições sociais decorrentes da evolução tecnológica e dos fenómenos de globalização, entre outros” (eTrainers, 2004, p. 182).

Batista, et al. (2004) apontam como características da formação a distância a separação física entre os formandos e os formadores, a forma como é organizada a formação e os vários recursos, disponibilizando serviços de suporte ao formando, a utilização de “médias técnicas” e a forma de comunicar, que neste caso se faz em dois sentidos (comunicação bilateral), permitindo que o formando seja parte integrante do processo de aprendizagem.

Sendo que todos os sistemas de formação pressupõem um ambiente propício a desenvolver processos de aprendizagem, o *e-learning* apresenta-se como uma forma de formação que possibilita a construção de “(...) ferramentas e plataformas de formação a distância que possibilitem a ampliação dos espaços de atuação e ação e que abram portas à construção do conhecimento partilhado, à autoaprendizagem e à autorregulação” (Nogueira, 2016, p. 2).

De acordo com Batista, et al. (2004) existem diversas definições de *e-learning* que podem divergir de acordo com a tecnologia utilizada e com as formas de gestão e de comunicação. No entanto as autoras referem que “(...) o *e-learning* é um fenómeno que não deve ser analisado como algo descontextualizado do domínio da educação a distância, apesar das suas características próprias (...)” (p. 114). Para além das características apontadas para o ensino à distância, o *e-learning* vem acrescentar as componentes de comunicação e interação através da internet, possibilitando a comunicação entre todos os intervenientes (formador-formando, formando-formando). Esta característica apresenta-se como uma “(...) possibilidade viável do ponto de vista económico e tecnológico (...) e como “(...) uma potencial estratégia pedagógica particularmente adequada ao domínio de formação de adultos” (Batista, et al., 2004, p. 114).

A comunicação entre o formador e o formando suscita questões no que toca ao ensino a distância e é através da evolução tecnológica que a problemática comunicativa (verificada, por exemplo, no ensino por correspondência, em que a interação existente é muito diminuta) tem vindo a ser ultrapassada. O *e-learning* veio permitir a existência de um grande nível de interações entre os vários intervenientes, dando origem “(...) à criação de grupos/ comunidades no espaço virtual e à ocorrência de trabalho colaborativo” nesse contexto (Batista et al., 2004, p. 115). Este trabalho colaborativo é canalizado para a aprendizagem a partir do momento em que dois ou mais indivíduos aprendem em conjunto e verificamos que esta modalidade educativa permite a criação de ambientes de imersão cognitiva e social onde várias pessoas se ligam numa rede partilhando ideias e aprendizagens. Estas formas de comunicação e aprendizagem em rede vieram permitir a conceção e desenvolvimento de novas abordagens no que toca às aprendizagens *online* (Batista et al., 2004).

1.2.2 - Evolução do ensino a distância e seus atributos atuais

Embora o ensino a distância não se traduza no uso de tecnologias, a sua origem encontra-se ligada, por um lado, ao “(...) desenvolvimento dos meios de comunicação de massas e, por outro lado, à democratização da sociedade, com o consequente alargamento da escolaridade.” (eTrainers, 2004, p. 99). Compreende-se o papel da evolução tecnológica no ensino quando pensamos que os diferentes média e tecnologias têm vindo a permitir ao longo dos tempos o desenvolvimento de novas formas de não só mediar os conteúdos, mas também de mediar a relação pedagógica (Gomes, 2003).

De acordo com Garrison (1985), ao analisarmos a evolução tecnológica conseguimos identificar os domínios de influência dessa evolução no surgimento de paradigmas, conceitos e princípios alternativos relacionados com o ensino a distância, sendo possível, para este autor, distinguir aquilo a que chama três gerações de inovação tecnológica na educação a distância, sendo elas: “ensino por correspondência”, “*telecommunications generation*” e “*computer generation*”.

A primeira geração (1833) desenvolve-se em torno do ensino por correspondência, reconhecendo as potencialidades dos serviços postais como meio de comunicação bilateral.

Com o aparecimento da televisão, do telefone e da rádio foi possível desenvolver outras estratégias de ensino a distância como por exemplo a telescola, dando-se início ao período da segunda geração de inovação tecnológica na educação a distância (1970). É neste período que aparece a Universidade Aberta que “(...) desenvolve uma abordagem sistémica no desenho e implementação da educação a distância. Utiliza não só o ensino por correspondência, como desenvolve programas gravados distribuídos por rádio, televisão e áudio” (eTrainers, 2004, p. 100). Estas novas formas de comunicação vieram permitir o funcionamento de cursos a distância, muitas vezes realizados em paralelo com o sistema tradicional de ensino, permitindo que a educação chegasse a um maior número de pessoas, incluindo as que viviam em locais isolados (eTrainers, 2004, p. 99).

Paralelamente ao desenvolvimento tecnológico e ao aparecimento do computador e da internet dá-se a transição para a terceira geração (1980), onde se desenvolvem inúmeras formas de ensinar a distância, proclamando a identidade do ensino a distância “(...) enquanto forma de educação massiva e mediatizada” (eTrainers, 2004, p. 99).

Estas três gerações podem ser distinguidas através das suas características ao nível das modalidades de interação e ou comunicação entre os formadores e os formandos. De acordo com Gomes (2003), o nível de comunicação e interação entre o professor e o aluno é determinado através dos conceitos de independência e interação.

“Independência parece reportar-se à maior ou menor facilidade de o aluno decidir quando e onde aceder aos conteúdos e situações de ensino, reservando-se o termo de interação para a comunicação bidirecional professor/aluno, seja esta direta ou simulada, por exemplo através de situações de ensino assistido por computador” (Gomes, 2003, p. 140).

Assim, na primeira geração verificamos um grau de interação baixo apoiado no envio e reenvio de documentos escritos, onde o desfasamento temporal entre as várias ações era uma evidência (eTrainers, 2004, p. 100).

Na segunda geração verificamos que o grau de interação é moderado, sendo que a palavra escrita ou impressa é conjugada com outras média e tecnologias, como por exemplo o vídeo e o áudio. Nesta geração assiste-se a uma menor independência por parte do aluno, na medida em que os recursos tecnológicos utilizados na mediação dos

conteúdos apresentam limitações ao nível do local e do momento escolhido para que seja possível a interação entre o professor e o aluno (Gomes, 2003).

De acordo com Nipper (1989, citado por Gomes, 2003), as diferenças entre a primeira e a segunda geração, ao nível da interação e comunicação entre os formadores e os formandos, não são significativas, sendo na terceira geração onde encontramos as maiores diferenças. Os sistemas multimédia permitiram o desenvolvimento novas formas de feedback, representando “(...) uma forma de comunicação bidirecional (*two way communication*)” (Gomes, 2003, p. 140), que, para além de permitir que exista oportunidades de resposta entre o emissor e o recetor, pode ser realizada de forma imediata, regular, explicativa, concisa e clara.

Assim sendo podemos dizer que o grau de interação e flexibilidade na condução da formação é bastante elevada com uso dos sistemas multimédia, como por exemplo o computador. (eTrainers, p. 100). Com estas tecnologias assiste-se ao grau “máximo” de independência por parte do aluno, “(...) uma vez que a interação é encarada como podendo ser eficazmente simulada através de um software do computador adequado disponível para cada aluno, ultrapassando-se deste modo os constrangimentos decorrentes da limitação temporal ou física dos professores para interagirem com os alunos” (Gomes, 2003, p. 141).

Gomes (2008), por seu lado, considera que existem seis gerações de inovação tecnológica. As duas primeiras, ensino por correspondência e tele-ensino, inserem-se nos mesmos moldes que os descritos por Garrison. No entanto a autora divide a terceira geração de Garrison em duas gerações: Multimédia e Aprendizagem em rede. A geração multimédia caracteriza-se pelo recurso a vários tipos de média, tais como CD-ROMS e DVDs que de uma forma interativa permitiam a representação dos conteúdos. A sua distribuição era feita através de correio postal sendo que a comunicação entre o professor e o aluno era realizada através do correio eletrónico. Na quarta geração (1994), “aprendizagem em rede”, surgem os conceitos associados ao *e-learning*, onde as representações multimédia dos conteúdos eram estruturadas e reproduzidas em redes telemáticas da *web*, podendo ser visualizadas através de um computador com acesso à internet. Para além disso torna-se possível a existência da comunicação entre professores-alunos e alunos-alunos de forma síncrona e direta (Gomes, 2008).

Para Gomes (2008), a quinta geração denominada por *M-learning*, insere-se nas tecnologias de uso corrente nos nossos dias. A representação dos conteúdos passa a ser suportada não só pelo computador, mas também por dispositivos móveis, tais como os telemóveis, os *tablets*, entre outros, com acesso a sistemas *wireless*, permitindo a que professores e alunos se mantenham numa condição de constante conectividade e mobilidade. A autora revela que esta geração é caracterizada pela sua extrema flexibilidade no que toca aos locais e momentos de acesso à formação, permitindo uma conectividade entre professores e alunos nunca antes vista. De acordo com Gomes (2008, p. 195), estamos perante “(...) um novo paradigma de EAD ainda mais centrado no aprendiz, um aprendiz que, mais do que um “nativo digital”, na terminologia de Prensky, será progressivamente um “homo conecto”, para o qual a possibilidade de permanente contacto com outros “homo conectos”, e de transformação de qualquer contexto num potencial contexto de formação, será uma realidade perspectivada com toda naturalidade”.

Por fim, a autora fala-nos da sexta geração (2004), denominando-a de “mundos virtuais”. Nesta geração a autora refere que ambientes virtuais como por exemplo o “*second life*”, que nos permite ser um “avatar” e viver num mundo virtual, tem vindo a despertar interesse por parte das instituições de formação, como novas plataformas para mediar os conteúdos.

A evolução tecnológica veio possibilitar o desenvolvimento de novas formas de comunicar e interagir verificando-se um aumento de interatividade, não só entre professores e alunos mas também entre alunos, diminuindo o tempo de resposta entre as várias partes, possibilitando desta forma “(...) um menor isolamento dos alunos” e “(...) uma construção colaborativa das aprendizagens” (Gomes, 2003, p. 149).

Numa tentativa de estabelecer um consenso entre o conceito deste tipo de formação, a TecMinho (Dias et al., 2014) desenvolveu um estudo no âmbito da realização da carta para a qualidade do *e-learning*, que refere aquilo que denomina “Atributos identitários do e-Learning” (p. 15), destacando-os como sendo o que distingue estas modalidades de formação em relação a outras, como por exemplo as presenciais. O primeiro atributo identificado é a “mobilização de tecnologias de informação e comunicação na organização do processo formativo” (p. 14), que é todo ele ou parte mediado pela tecnologia ou ambientes virtuais. Assim, pode-se dizer que a formação é feita,

totalmente ou em parte, fora do contexto de sala de aula, o que não acontece no ensino presencial (segundo atributo). Para além disso, existe um nível de flexibilidade relativamente não só ao espaço, mas também ao tempo de aprendizagem e à forma como esta é desenvolvida. Não se trata apenas de divulgar os conteúdos através de plataformas, mas sim de se desenvolver mecanismos interativos que permitam diversificar as estratégias de ensino *online*, indo ao encontro dos vários estilos de aprendizagem. A interação constitui-se assim como o terceiro atributo do *e-learning*, tendo em conta que é expectável que neste tipo de cursos se estabeleçam mecanismos que permitam a interação entre formador-formando, formador-conteúdo e formado-formando. A separação existente entre o formador e os formandos obriga a que se altere alguns paradigmas do formador presencial, sendo por isso o quarto atributo a “orientação de tutoria dos formandos”, que se caracteriza pela orientação dos formandos em contexto *online*. O e-formador ensina através de uma sala virtual estabelecendo uma comunicação *online* com os formandos, (comunicação síncrona ou assíncrona), tendo assim a necessidade de desenvolver algumas funções e competências diferentes do formador tradicional, tais como: saber desenvolver e-conteúdos / materiais pedagógicos adaptados às plataformas e forma de ensino, competências de comunicação e tutoria, não só relativamente aos conteúdos pedagógicos mas também técnicos (ao nível da plataforma por exemplo), e competências ao nível da gestão da formação a distância, onde se inclui os processos de dinamização e avaliação da formação.

Esta multiplicidade de funções e tarefas pode ser realizada apenas pelo formador ou por uma equipa multidisciplinar (e-formador, tutor e coordenador).

1.2.3 - Desafios e potencialidades da formação a distância mediada por tecnologia

De acordo com Lagarto (1994) os formadores têm vindo a criar estratégias de ensino que permitem aumentar a autonomia e responsabilidade por parte do formando no que corresponde ao seu percurso formativo. Assim sendo, observa-se cada vez mais um ensino centrado no Formando.

Ao falarmos de formação, de acordo com Meignat (2003), devemos ter em atenção diferentes tipos de aprendizagem, que o autor considera necessários para a realização das tarefas que integram a atividade profissional de qualquer indivíduo, nomeadamente:

“saber-saber”, “saber-estar” e “saber-fazer”. No que diz respeito ao “saber-saber” o autor refere-se à aprendizagem dos saberes teóricos e à forma como esses saberes permitem operar cognitivamente sobre a tarefa. O “saber-estar” refere-se às atitudes do indivíduo perante uma tarefa, como por exemplo a sua motivação e empenho. Por fim, o “saber-fazer” refere-se à junção de todos os outros saberes no desenvolvimento das competências necessárias para a execução das tarefas profissionais. Para além destes domínios do saber, Duarte (1999 citado por Almeida 2014) considera outros, como “saber-agir” e “saber-aprender”, revelando que estes domínios do saber podem ser desenvolvidos pelo próprio indivíduo através tanto da sua capacidade de iniciativa, e do seu potencial de ascensão de carreira, como através de formações profissionais específicas.

De acordo com Kolb (1984) cabe ao formador adequar as estratégias de ensino-aprendizagem tendo em conta as características e estilos de aprendizagem de cada formando. Estes estilos de aprendizagem são diferentes de pessoa para pessoa, variando de acordo com a personalidade de cada um ou mesmo de acordo com a sua profissão atual (Kolb, 1984). O planeamento de estratégias em função dos estilos de aprendizagem faz com que o formador promova maiores níveis de desempenho nos formandos contribuindo para o sucesso das ações de formação.

Kolb (1984) refere que existem quatro dimensões de aprendizagem, sendo elas: a experiência concreta, a observação reflexiva, a conceptualização abstrata e a experimentação ativa, defendendo que existem quatros estilos de aprendizagem que correspondem às varias dimensões: estilo ativo, estilo reflexivo, estilo pragmático e estilo teórico. No estilo ativo o formador dá preferência à componente prática incorporando experiências concretas; no estilo reflexivo o formador dá preferência à reflexão como forma de “(...) fazer compreender situações e experiências concretas, mas também de apelar à origem de novas ideias”; no desenvolvimento do estilo pragmático o formador dá preferência aos conceitos abstratos e/ou experimentação, por forma a que os alunos possam constatar como é que os objetos em estudo funcionam ao mesmo tempo que aplicam ideias/teorias na resolução de problemas; por fim, no desenvolvimento do estilo teórico o formador dá preferência à observação reflexiva e conceptualização para que os formandos compreendam, organizem-se e consigam sintetizar os conteúdos apreendidos, tendo como base o panorama geral organizado sob

uma determinada lógica. De destacar que estes estilos de aprendizagem não devem ser vistos isoladamente, pois na maioria das vezes as suas características encontram-se interligadas na construção da aprendizagem.

Os métodos de ensino a distância com recurso ao *e-learning* apresentam desafios tanto aos formandos como aos formadores, tendo em conta que o aluno/formando deve desenvolver capacidades para conseguir aprender e pensar de forma independente, cabendo aos formadores orientar, moderar e incentivar à aquisição de conhecimentos e ao desenvolvimento de uma rede que permita a existência de uma aprendizagem colaborativa. (Batista et al., 2004)

Tal como no ensino presencial, verifica-se que a atuação do formador vai muito além de ministrar um curso, englobando também áreas de atuação como organização, conceção de conteúdos, avaliação, entre outros. No entanto, estas ações podem ser desempenhadas apenas pelo formador ou através de uma equipa multidisciplinar. Da mesma forma, “tal como num curso presencial, o formador num curso em *e-learning* tem de atuar como organizador e facilitador da participação dos estudantes/formandos, usando um conjunto de estratégias pedagógicas necessárias para lhes assegurar uma experiência de aprendizagem enriquecedora (Batista et al., 2004, p. 73).

Tanto o ensino presencial como o ensino a distância com recurso às tecnologias apresentam desafios e potencialidades, sendo que a escolha de uma das modalidades depende das necessidades e/ou preferências de cada indivíduo ou mesmo de cada organização. De acordo com Medianeira, Schaurich, et al. (2014) existem algumas diferenças entre estas modalidades e são estas que vão caracterizar as possíveis estratégias de ensino. Na modalidade *e-learning* verifica-se que a separação existente entre o formador e o formando (que pode ser temporal e/ou espacial) e as várias possibilidades de gestão dos cursos permitem que o ensino seja mais centrado no formando, sendo que este é mais independente. Esta independência pode ser vista de duas maneiras: como uma vantagem e como uma desvantagem. Por um lado, o formando tem mais poder para desenvolver aprendizagens de acordo com o seu próprio ritmo e/ou vida profissional, ou seja, esta modalidade é mais flexível para o formando. Por outro lado, esta independência provoca uma menor interação social entre os vários intervenientes, sendo que a sua participação nos momentos formativos não decorre num espaço de tempo e num espaço físico específicos (os formandos só se encontram em

simultâneo nas sessões síncronas) (Medianeira et al., 2014). Ao nível da comunicação, enquanto que no ensino presencial a comunicação é direta e tendencialmente linear, no ensino com *e-learning* a comunicação é feita através de meios multimédia, podendo ser diferenciada no espaço e no tempo pelos vários intervenientes. Ao nível do ensino em *e-learning*, Nogueira (2016, p. 6) revela que “(...) a distribuição em rede ou mecanismos formativos potenciadores de atualização (...), reconversão ou reciclagem (...)” apresenta-se como uma grande vantagem no ponto de vista das empresas e instituições, na medida em que possibilita “(...) uma maior rapidez, economia de tempo e uma rentabilização de custos ligados à formação dos profissionais no ativo (...)”. Assim, as empresas e instituições, podem ver nesta modalidade uma oportunidade de os seus trabalhadores adquirirem ou reforçarem as competências de autoaprendizagem e “competências no quadro de uma política de aprendizagem ao longo da vida (...)” (p. 6).

Embora o ensino a distância com recurso a tecnologias apresente inúmeras vantagens, autores como Nogueira (2016) referem alguns desafios que têm de ser ultrapassados nesta modalidade de ensino, por forma a promover o desenvolvimento de “(...) um futuro mais promissor, para indivíduos mais adaptados profissionalmente e organizações inovadoras e inteligentes (...)” (p. 7). De entre esses desafios destacam-se a preferência pelos modelos de ensino convencionais, a falta de interação social entre os formandos e formadores, a falta de competências digitais (tanto nos formadores como nos formandos), e a quantidade de investimento necessário no início da criação dos cursos a distância (criação de plataformas, desenvolvimento de recursos pedagógicos e contratação/formação de especialistas). No que se refere às competências digitais, de acordo com Nogueira (2016) não falamos apenas dos conhecimentos que os indivíduos têm sobre o funcionamento das várias ferramentas, mas também nas “(...) competências de autorregulação e autoaprendizagem” (p. 7). Para além disso, o autor refere que tanto os formandos como os formadores podem apresentar uma “posição” de descrença nos modelos de formação a distância, centrando as suas práticas, no caso do formador, em modelos de formação que podem não tirar todo o partido das ferramentas disponibilizadas se, por exemplo, centrarem os seus métodos de formação na transmissão dos conteúdos de forma estática e sem interação.

Otsuka, Lima e Mill (2011) referem que para que exista um processo de ensino aprendizagem a distância é necessário que os vários intervenientes no processo desempenhem o seu papel. O aluno deve ser visto e comportar-se como o ator principal,

participando regularmente nas atividades do curso, bem como explorando e colaborando na recolha e organização de informações. Para além disso o aluno deve ter maturidade suficiente para conseguir motivar-se a si próprio ao longo do processo. Assim sendo, o aluno tem de ser responsável, pró-ativo, comprometido e autodisciplinado.

Como já fora referido anteriormente, o formador pode desempenhar diversos papéis ou integrar uma equipa multidisciplinar. Neste sentido, pode caber ao formador realizar o plano de formação, idealizar os materiais necessários e coordenar a equipa de tutores (se existir).

Cabe ao tutor auxiliar os formandos a distância, guiando os alunos ao longo do processo e respondendo às várias questões que possam surgir. Caso se trate de um tutor presencial, os formandos podem, por exemplo, ser ajudados na resolução de exercícios e no desenvolvimento de métodos de estudo. De destacar que caso exista uma equipa multidisciplinar a ação de todos os intervenientes deve ser coordenada, devendo existir um feedback constante sobre as ações tomadas e sobre o percurso dos formandos, ao nível das aprendizagens e participação no processo.

1.3- Avaliação e Gestão da Qualidade da Formação

Estando presente em todas as fases do ciclo formativo, a avaliação é vista como um processo sistemático que nos permite recolher informações preciosas na compreensão e desenvolvimento de juízos de valor sobre o programa de formação. O ciclo de avaliação da formação é paralelo ao ciclo de formação, ou, melhor, articula-se com ele, pelo que a avaliação se encontra presente em vários momentos: período de pré-formação (levantamento de necessidades de formação), período de formação (avaliação das aprendizagens e avaliação da satisfação) e período pós formação (avaliação da transferência e avaliação do impacto) (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004). Trata-se de um ciclo em que todas as fases resultam em informação útil ao desenvolvimento quer da formação quer da fase seguinte da avaliação. Os resultados da avaliação na pós-formação permitem a recolha e compilação de toda a informação da avaliação dos efeitos do programa de formação, que por sua vez são uma fonte valiosa no processo de decisão e planeamento das formações seguintes. A avaliação é, assim, considerada um “instrumento estratégico”, pois permite-nos regular o processo de formação, medir resultados, desenvolver processos de melhoria contínua, avaliar os

impactos da formação, entre outras coisas (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004).

1.3.1 - Avaliação para a melhoria da qualidade da formação

Podendo ter objetos e objetivos distintos, a avaliação pode ser vista como “(...) uma prática social que pode contribuir para caracterizar, compreender, divulgar e ajudar a resolver uma grande variedade de problemas que afetam as sociedades contemporâneas” (Fernandes, 2010 p. 15). No entanto, sendo um conceito polissêmico, a avaliação pode ser vista e posta em prática de formas bastante distintas. O desenvolvimento das práticas e conceitos de avaliação foi sendo fundamentado por diversos autores, entre os quais Stufflebeam e Shinkfield (1989) destacam Tyler, Cronbach, Stufflebeam, Stake e Scriven. Segundo estes autores, Tyler defende uma avaliação centrada nos objetivos, ou seja, para ele, o ato de avaliar pressupõe a comparação dos objetivos, previamente definidos, com os resultados reais alcançados. Este modelo de avaliação por objetivos procurou ser rigoroso e objetivo, realizado através de instrumentos considerados objetivos e fiáveis (Stufflebeam e Shinkfield, 1989). Cronbach veio destacar a importância da recolha de informação oportuna e válida, no contexto do auxílio à tomada de decisões (Stufflebeam e Shinkfield, 1989) e Stufflebeam, na mesma linha, diz-nos que a avaliação, ao permitir uma tomada de decisão mais racional, auxilia os gestores da formação e os formadores/professores a satisfazer as necessidades dos alunos/formandos, defendendo, que o grande objetivo da avaliação deve ser a melhoria dos programas, da formação e do ensino, ou seja “a avaliação é um instrumento para ajudar a que os programas sejam melhores para as pessoas a quem devem servir” (Tradução livre de Stufflebeam e Shinkfield, 1989 p.190). Também a perspetiva de Stake sugere um “método de avaliação centrado no cliente” (Tradução livre de Stufflebeam e Shinkfield, 1989 p.235). No quadro da relação pedagógica, a avaliação deve servir para auxiliar o aluno no seu processo de aprendizagem e na superação das suas dificuldades. Para este autor a avaliação não se deve basear apenas nos processos e nos resultados, mas também no contexto em que se enquadra o processo educativo. Por fim, Scriven destaca a importância da avaliação ao longo do processo por forma a recolher informações úteis, permitindo o aperfeiçoamento do programa, do currículo ou do projeto educativo, à qual denomina de avaliação formativa. Como complemento defende também a existência de uma avaliação final, denominada por avaliação

sumativa, que deve permitir criar um juízo de valor quanto ao mérito do programa, auxiliando a tarefa de analisar “(...) se (o programa e/ou currículo) representa um avanço significativo sobre as outras alternativas disponíveis que justifique os custos da sua adoção (...)” (Tradução livre de Stufflebeam e Shinkfield, 1989 p.345).

Destaca-se que entre estes autores existe uma característica que se mantém: a utilização da avaliação para a melhoria do ensino/ aprendizagem/ currículo/ programa/ educação/ formação e ao serviço dos vários atores envolvidos e interessados no processo.

Referindo-nos em especial à avaliação das aprendizagens, é possível identificar-se quatro gerações da avaliação no que se refere à evolução das abordagens ao longo dos tempos e suas principais características: geração da medida, geração da descrição, geração do julgamento e geração da negociação (Guba & Lincoln, 1989, citados em Instituto para a Qualidade da Formação, 2006).

A geração da medida refere-se a uma avaliação com instrumentos maioritariamente de natureza quantitativos (por exemplo, testes), centrando-se, essencialmente nos resultados finais da formação (resultados de aprendizagem), sendo que o grande enfoque era no aprendente. A geração da descrição é marcada por abordagens de vários autores que se preocupam com a descrição e compreensão dos resultados, ou seja, realizar a avaliação não só para “medir” os resultados de um programa/formação, traduzindo ou expressando-os de forma numérica, mas principalmente para os descrever, permitindo melhor discernir o que se alcançou ou não. Na geração do julgamento inscrevem-se as abordagens que questionam os instrumentos de avaliação padronizados e a visão da avaliação como “medida”, defendendo-se o papel do avaliador como juiz, que tem que ponderar conhecimentos, a experiência, os dados/informações e os diversos critérios e valores em jogo, para formular um juízo de valor global, refletido, equilibrado e fundamentado sobre o objeto de avaliação. Por fim, a geração da negociação vem atribuir ao avaliador um papel de facilitador e mediador no que respeita à promoção da participação dos vários intervenientes no processo de avaliação e à consideração da respetiva diversidade de interesses, valores, critérios e perspetivas (Instituto para a Qualidade da Formação, 2006)

Segundo Lesne (1984, citado por Rodrigues, 2002) o ato de avaliar implica o confronto entre o objeto de avaliação com um modelo de referência ou norma. É através deste termo de comparação que se pode atribuir um valor ou significado aos dados de

avaliação, que se associa à construção de um juízo de valor por parte do avaliador, “(...) conceptualização onde se subordina a eficiência à eficácia e esta à necessidade, pertinência, utilidade, impacto, funcionalidade e qualidade” (Rodrigues, 2002, p. 43).

Fernandes (2011) refere a importância da avaliação como um processo que pode proporcionar um “feedback oportuno, rigoroso e profundo” (p. 186). É através deste feedback que, segundo o autor, podemos compreender o que funciona ou não numa formação, como funciona e porque funciona dessa forma. Sem avaliação, e sem a existência deste feedback, a tarefa de acompanhar e perceber se a formação está ou não a desenvolver-se de acordo com o estabelecido inicialmente seria quase impossível, não permitindo conhecer os problemas reais da formação e conceber estratégias para a sua resolução, análise e controlo. É, por conseguinte, importante selecionar e planear uma estratégia de avaliação.

A informação recolhida através da avaliação deve assim servir não só para “compreender os contextos de partida”, desenvolver, controlar e regular o processo formativo “(...), no sentido da respetiva melhoria”, mas também para certificar e reconhecer socialmente os resultados do projeto formativo (Instituto para a Qualidade da Formação, 2006 p. 21).

A base para determinar a qualidade de uma formação é a existência de processos de avaliação, tendo em conta que “a razão para avaliar um programa de formação prende-se com a determinação da eficiência/eficácia ou efetividade do programa de formação” (tradução livre de Kirkpatrick, 1998, p.3).

1.3.2 - Conceções de qualidade e abordagens de avaliação

Mas afinal, como é que posso avaliar se uma formação tem qualidade ou não?

Autores como Hadji (1994, p.45) referem que as “variáveis da avaliação” permitem colocar questões que podem clarificar a escolha e a construção de um método de avaliação: “Qual a finalidade principal que se atribui à ação de avaliar?”, “Qual o objeto?”, “Com que instrumentos?”, “Quem avaliará?”, “Quando?”, “Para quem?”, “Para tomar que género de decisão?” e “Que utilidade?”.

Como vimos anteriormente, um processo de avaliação pode ter vários objetivos e objetos, sendo por isso importante refletir quanto às finalidades e objetivos da

avaliação. Através desta reflexão será possível identificar o que se pretende com a avaliação, definindo, paralelamente “(...) qual o âmbito da abordagem avaliativa, informação que suporta (...)” e “(...) posteriormente a identificação dos atores a implicar no processo” (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004 p. 253). A definição dos objetivos da avaliação devem estar associados às necessidades dos destinatários da avaliação, sendo por isso importante ter em consideração questões como: “Que tipo de informação desejam obter os vários atores acerca da informação em causa?” e “Como pretendem usar a informação disponibilizada?”. Trata-se de garantir que as informações produzidas serão efetivamente úteis para os destinatários da avaliação. (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004 p. 261)

O objeto de análise e o momento de avaliação encontram-se interligados, tendo em conta que o momento escolhido para o fazer depende do que vamos avaliar (objeto), por exemplo na avaliação diagnóstica cujo objeto de avaliação é o perfil de entrada dos participantes, a avaliação ocorre “ex ante”, ou seja, antes da formação iniciar. No entanto, defende-se que na definição de uma estratégia avaliativa devemos ter em conta mais do que uma abordagem tendo em consideração que para atingir alguns objetivos de avaliação pode ser preciso avaliar em vários momentos e vários objetos de avaliação (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004).

Quando questionamos quem vai avaliar verificamos que pode existir duas linhas de ação distintas: a o que planeia e acompanha a avaliação e a dos participantes da atividade avaliada. “Trata-se de definir as responsabilidades de cada ator no âmbito do processo avaliativo” (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004, p. 255). De destacar que, de acordo com Barbier, referenciado por Hadji (1994, p. 54), quando os atores que aplicam os instrumentos de avaliação são os próprios responsáveis pela ação, a avaliação centra-se nos resultados, ou seja permite “(...) medir objetivamente o grau de concretização dos objetivos preestabelecidos.”

A escolha dos instrumentos de avaliação a utilizar depende da resposta a todas às questões descritas anteriormente. Estes instrumentos podem assumir a forma de questionários, entrevistas, testes, grelhas de observação, videoescopias, entre muitas outras. Na escolha do instrumento importa ter em conta aspetos como verificar se os instrumentos são suficientes para a recolha de toda a informação necessária, se é possível usar só uma técnica, ou se existe necessidade de cruzar dados recolhidos

através de várias técnicas, se se trata do instrumento mais adequado tendo em conta as competências/objetos que se pretende avaliar, se é aceite pelos participantes e pela própria organização, entre outras questões (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004).

Para além das questões referidas atrás, o Instituto para a Qualidade da Formação (2004, p. 256) refere ainda uma outra: “Avaliar com base em quê?”. Esta questão refere-se à construção de um referencial de avaliação, que pode traduzir-se num padrão de qualidade que irá permitir posteriormente fundamentar juízos de valor de forma mais “transparente” e objetiva (sobre a formação, por exemplo). É através deste referencial de avaliação que podemos comparar de forma sistemática a situação real com a ideal ou desejada. As discrepâncias observadas poderão servir de base não só para um bom diagnóstico de necessidades de formação como para a avaliação do impacto da formação, sua validade e pertinência (Rodrigues, 2002).

O desenvolvimento de respostas a todas estas perguntas contribuirá para recolher informação que pode ser importante para a fase de conceção e preparação da formação. Para além disso permitirá “(...) verificar em que medida estão reunidas as condições para se poder avaliar determinados aspetos pré-definidos” (Instituto para a Qualidade da Formação, 2004, p. 257).

De acordo com Fernandes (2010), na construção de uma estratégia de avaliação podemos seguir duas abordagens: uma abordagem criterial ou empírico-racionalista e uma abordagem experiencial ou interpretativa. Ao seguirmos uma abordagem criterial assumimos processos de avaliação que permitam ou procuram ser o mais objetivos possível. Assim sendo privilegiam-se metodologias quantitativas e um papel neutro por parte do avaliador. Por outro lado, a abordagem experiencial ou interpretativa reconhece a importância da experiência dos vários intervenientes no processo formativo e sua singularidade, aceitando que cada indivíduo pode ter uma perceção única sobre uma determinada realidade. Assim sendo, esta abordagem, ao contrário da criterial, aceita informações mais subjetivas, utilizando metodologias de natureza qualitativa (Fernandes, 2010).

Embora distintas, estas abordagens não devem ser vistas como estanques. A junção de técnicas vindas de ambas as abordagens pode ser vista como um ponto de partida para o enriquecimento do processo de avaliação, tendo em conta que juntas promovem a

combinação de um conhecimento mais aprofundado sobre a prática com uma maior credibilidade da avaliação.

Segundo autores como Wittek e Kvernbekk (2011), o conceito de qualidade pode ter vários significados dependendo da perspectiva de quem avalia essa qualidade. Os autores referem-se ao conceito de qualidade como algo que se encontra ligado diretamente com as expectativas, ou seja, aquilo que cada pessoa considera ser o ideal. Nestes termos, a qualidade é determinada pelo *stakeholder*.

Para além desta forma de olhar para o conceito de qualidade, que Wittek e Kvernbekk (2011) consideram ser uma definição subjetiva, os autores apresentam uma noção de qualidade mais objetiva, que se traduz numa avaliação criterial, ou seja, através de categorias e indicadores determinados previamente com o propósito de medir a qualidade de determinado objeto de estudo. Este conceito vai ao encontro das abordagens normativas e standardizadas ou padronizadoras, de que são expoente, por exemplo, as normas da *International Organization for Standardization* (ISO), que propõe a seguinte definição de qualidade: “grau de satisfação de requisitos dado por conjunto de características intrínsecas” (Instituto Português da Qualidade, 2005, p. 16)

Mas Wittek e Kvernbekk (2011) referem globalmente as cinco formas mais utilizadas para refletir em torno do conceito de qualidade, inserindo-as no que denomina de categorias: “As categorias são: qualidade como exceção, como perfeição, como forma de servir um propósito, como forma de adquirir valor monetário e como forma de transformar”. (Tradução livre p. 673). De acordo com os autores, quando falamos de qualidade como exceção referimo-nos a uma avaliação baseada na distinção entre indivíduos/objetos de avaliação ou características específicas dos mesmos, desde que em circunstâncias semelhantes. Não se pretende avaliar a partir de critérios ou padrões definidos, mas sim através da comparação com o universo dos objetos do mesmo tipo, uma vez que a qualidade corresponde ao que se posiciona acima da média, dificilmente alcançável, raro, extraordinário e, nesses termos, “distinto”. Por outro lado, a qualidade vista como perfeição, refere-se à comparação do objeto avaliado com um conjunto de critérios pré-definidos. A terceira categoria diz respeito à forma como o objeto avaliado corresponde ao pretendido, ao que justifica a sua existência/trabalho, ou seja, o objeto avaliado tem mais qualidade se responde ao propósito da forma mais eficiente. A quarta categoria (*value for money*), que foca o retorno do investimento e, de acordo com os

autores, encontra-se muito relacionada com a anterior, na medida em que apenas difere por valorizar o lucro que advém dos objetivos alcançados pelo objeto avaliado. Por fim, a qualidade é vista como transformação. No âmbito da educação e formação, esta transformação pode ser vista de duas formas: a transformação como melhoria (*enhancement*), das competências profissionais do formando, por exemplo, e a transformação como empoderamento (*empowerment*), que envolve uma dimensão política, associada à participação e ao exercício do poder.

1.3.3 - Os modelos de avaliação como estruturas de fatores de qualidade da formação

Desde a proposta de modelo de Kirkpatrick, em 1959, que se tem verificado um grande desenvolvimento da investigação na área dos modelos de avaliação da formação. Muitos outros autores o seguiram ou tomaram como referência o seu modelo dos quatro níveis. Este modelo de avaliação da formação constrói uma sequência de avaliação dividindo-a em quatro níveis: reação, aprendizagem, comportamentos e resultados. Estes níveis de avaliação formam uma sequência na medida em que cada nível deve estar interligado com o anterior.

O primeiro nível (reação) tem como objeto de avaliação a satisfação dos participantes face à formação ministrada. Esta avaliação é realizada, normalmente, no último dia de formação através de questionários baseando-se assim em reações e opiniões “a quente”. De acordo com o autor a satisfação dos formandos face à formação não indica linearmente que ocorreu aprendizagem, no entanto as reações negativas reduzem as possibilidades de se desenvolverem essas aprendizagens (Kirkpatrick, 1998).

O segundo nível deste modelo (aprendizagens) baseia-se na avaliação das aprendizagens diretamente observáveis, ou seja, nos níveis de aprendizagem e sua correspondência com os objetivos definidos para a formação em causa. Esta avaliação é feita, normalmente, através de testes que podem ser aplicados pré, durante e pós formação.

A avaliação da transferência de aprendizagem aparece refletida no terceiro nível do modelo. É neste nível que se pretende avaliar se as aprendizagens adquiridas na formação foram transferidas para o posto de trabalho.

Por fim, no quarto nível (avaliação de resultados) importa avaliar os impactos da formação a nível financeiro e/ou operacionais sobre a organização. É neste nível que se analisam os níveis de produtividade, qualidade, satisfação do cliente, entre muitos outros aspetos, tendo como objetivo verificar se a formação teve impactos positivos a nível organizacional.

Ao olharmos para estes quatro níveis percebemos que cada um deles assenta em pressupostos diferentes, permitindo-nos avaliar de acordo com informações provenientes de várias fontes de análise. Porém, “O modelo de Kirkpatrick, permite-nos simplesmente efetuar a avaliação da formação em dois períodos: durante a formação e no período pós formação” (Nunes, 2006, p. 24). Embora muitos autores tenham seguido a mesma lógica, iniciando o processo de avaliação no momento imediatamente após a formação, outros autores consideraram um novo nível que se inicia no período de pré-formação, formando assim modelos como o CIRO, *Context, Input, Reaction and Outcome* (Warr, Bird & Rackson, 1970 citado por Topno 2012), entre outros. Estes modelos, contendo as suas diferenças, iniciam o processo de avaliação considerando a análise do contexto, a identificação de necessidades e o processo de desenvolvimento do design e dos objetivos de formação.

Tendo em conta que a análise da qualidade da formação assenta no conhecimento do nível de aprendizagens, no controlo do funcionamento do dispositivo de formação e nos resultados e benefícios da formação verifica-se a importância dos dispositivos de avaliação no período pós formação, pois são eles que permitem analisar a utilidade dos programas de formação (Instituto para a Qualidade na Formação, 2004). Neste caso referimo-nos ao nível 3 (transferência/comportamento no trabalho) e 4 (resultados/impacto na organização) de Kirkpatrick. De acordo com Almeida (2011), a “transferência da formação” enquanto aplicação dos conhecimentos e competências adquiridas, equivale ao “(...) grau em que a formação induziu mudanças comportamentais a longo prazo” (p. 4). A avaliação da transferência aparece assim como uma oportunidade de demonstrar a utilização da formação, conducente a impactos na organização que permitirão aferir o retorno do investimento feito na formação. Além de avaliar se existe ou não transferência da formação importa conhecer que fatores influenciaram esses resultados. Conhecendo estes fatores pode adaptar-se a formação e a estratégia organizacional de modo a contribuir para uma maior qualidade e sucesso da

formação. Autores como Holton (1996) defendem que o modelo de Kirkpatrick não se constitui como um modelo, mas sim como uma taxonomia afirmando não existir relação entre os quatro níveis. O modelo de Cinco Níveis, que culmina na avaliação do retorno do investimento (ROI) (Phillips, 1996 citado por Topno 2012), bem como o modelo de Baldwin e Ford (1988) e o de Holton (1996) focalizam e desenvolvem alguns aspetos já antevistos por Kirkpatrick. Estes três últimos autores centram-se naquilo que Kirkpatrick denominava de avaliação dos comportamentos (terceiro nível).

Baldwin & Ford (1988) elaboram o modelo do processo de transferência da formação dividindo este processo em três partes que se interligam e se influenciam: os inputs da formação (características da formação, design da formação e o ambiente de trabalho), os outputs da formação (aprendizagem e retenção) e as condições de transferência (generalização dos conceitos e sua manutenção durante um período de tempo em situação de trabalho). Neste modelo, os inputs são vistos como os fatores de influência nos níveis de aprendizagem, de retenção e de generalização dos saberes para o local de trabalho.

No modelo de Holton (operacionalizado no *Learning Transfer System Inventory* – LSTI) podemos verificar que o autor considera o contexto real de trabalho e os fatores que no seu interior podem influenciar a transferência das aprendizagens. Este modelo, onde o primeiro nível de Kirkpatrick é eliminado, centra-se em variáveis no âmbito da conceção da formação, das características individuais e do ambiente de trabalho. No âmbito da conceção da formação procura-se recolher dados sobre a validade do conteúdo que é ministrado na formação, ou seja sobre a forma como o conteúdo da formação responde aos requisitos das funções desempenhadas pelos formandos e sobre as oportunidades e condições existentes no local de trabalho que possibilitem e apoiem a aplicação da formação. A nível das características individuais procura-se saber o nível de autoeficácia do formando, a sua predisposição para transferir a formação para o local de trabalho, as reações face à relação com o formador e com a ação em si, as expectativas quanto ao valor das aprendizagens no desempenho da sua função, a motivação para transferir o que foi aprendido e variáveis demográficas. Por fim, a nível do ambiente de trabalho, pretende-se analisar o feedback sobre o desempenho na função após a formação, o nível de apoio por parte das chefias e colegas na utilização dos novos conhecimentos, o grau de perceção dos ex-formandos quanto às ações e ou

reações negativas e positivas da chefia na aplicação dos novos conhecimentos, e a resistência ou abertura à mudança. Embora este seja um modelo muito em voga nos dias de hoje, alguns autores, como Almeida (2011), apontam algumas limitações. De facto, ele invoca a necessidade de explorar as três vertentes: o indivíduo – que razões levam as pessoas a quererem alterar a sua lógica de trabalho após a sua participação na formação?; a formação em si – que tipo de metodologias educativas contribuem para elevar o grau de transferência da formação para o local de trabalho?; a organização – qual tipo de ambiente organizacional mais propicio à aplicação dos conhecimentos, atitudes e competências apreendidas na formação? Mas o modelo de Holton pode não ser suficiente para avaliar tudo aquilo a que se propõe, sugerindo-se que englobe ainda outras variáveis, como as pré – formativas (referidas anteriormente).

Numa visão geral sobre estes modelos podemos verificar que predominam três abordagens: “abordagens centradas na verificação do cumprimento dos objetivos de aprendizagem pré-definidos”, que se baseiam na comparação dos resultados obtidos com o que foi previamente estabelecido, ocorrendo normalmente no final das intervenções formativas; “abordagens centradas no processo formativo”, que se baseiam em instrumentos que permitem monitorizar o desenvolvimento da formação, permitindo os ajustamentos necessários para o fomento da qualidade da formação e consecução dos objetivos pretendidos; e “abordagens centradas nos resultados e benefícios da formação para os respetivos destinatários”, que se baseiam nos impactos da formação, nomeadamente no que se refere ao papel da formação na melhoria do desempenho dos indivíduos e da organização (Instituto para a Qualidade da formação, 2006, p. 23).

Quanto à implementação de um método de avaliação, no Guia para a Avaliação da Formação (Instituto para a Qualidade da formação, 2006) encontram-se identificadas um conjunto de dificuldades que podem comprometer os resultados de uma avaliação e que importa ter em conta no seu desenvolvimento: a multiplicidade de teorias e modelos de avaliação bem como a sua complexidade obriga a que ao escolhermos o método de avaliação tenhamos que investir tempo em conhecer muito bem não só as características e instrumentos de cada modelo mas também o contexto e os objetos a serem avaliados, de forma a definirmos qual ou quais os modelos que nos vão permitir desenvolver uma avaliação mais fidedigna e rica. A questão da subjetividade dos processos de avaliação também pode ser vista como um problema na medida em que os resultados dependem

muitas vezes da interpretação de que lhes é dada. Este Guia para a Avaliação da Formação refere que o avaliador ao selecionar os indicadores e os critérios a aplicar na avaliação está a direcionar as representações dos atores para aquilo que o avaliador considera ser crítico para a avaliação. Mas quem e como é que se define o que é crítico? “Quem avalia transporta para a construção do dispositivo de avaliação as respetivas perceções sobre o que para determinado contexto se deve considerar aceitável ou inaceitável” (Instituto para a Qualidade da formação, 2006, p. 34). Para reduzir a subjetividade dos processos de avaliação devemos então ter em conta alguns procedimentos, tais como: recorrer a vários indicadores de medida, testar a validade e fidelidade dos instrumentos que pretendemos aplicar, recorrer à triangulação dos dados recolhidos e dos próprios paradigmas teóricos, entre outros (Instituto para a Qualidade da formação, 2006 p. 34).

Numa avaliação devemos ainda ter em conta a informação que passamos aos vários participantes/atores no processo. Os vários atores devem ter conhecimento da forma como podem participar no processo de avaliação e os objetivos do mesmo, potencializando a recolha de informação útil e a sua utilização posterior.

Os restantes potenciais problemas indicados referem-se aos dados recolhidos através do processo de avaliação. Por um lado, nem sempre os dados recolhidos têm o impacto desejado, ou porque os participantes não foram os mais indicados, não permitindo recolher a informação útil e necessária, ou porque os dados não foram aplicados na melhoria da formação, ou ainda porque os resultados não foram apresentados oportunamente, o que reduziu a hipótese de serem utilizados. Por outro lado, se existir “inconsistência dos dados recolhidos” pode comprometer-se a credibilidade da avaliação, por conter informações contraditórias, recomendações pouco sustentadas, entre outros fatores. A questão da sustentabilidade do processo de avaliação também é aqui apontada pois existe o perigo de o processo não ser contínuo e não ter continuidade no plano das decisões e ações posteriores, não contribuindo, assim, para a garantia da “(...) qualidade de projetos de formação subsequentes” (Instituto para a Qualidade da formação, 2006 p. 36).

O papel do avaliador é, de qualquer modo, fundamental na elaboração de uma estratégia de avaliação que nos permita recolher informação credível, válida e oportuna da forma mais eficaz possível.

1.3.4 - Avaliação nos cursos a distância mediados por tecnologia

Como vimos anteriormente, os cursos a distância, pela sua especificidade dependem de mecanismos de gestão especiais. Nesse sentido é de fácil compreensão que os princípios de avaliação da formação presencial não podem ser transferidos de igual forma para a formação *online*. No entanto deve-se desenvolver as estratégias necessárias para que se atribua à avaliação destes cursos “(...) a mesma credibilidade que se atribui, tradicionalmente, à avaliação presencial” (Valente & Escudeiro, 2014, p. 1). Para tal deve-se optar por desenvolver mais do que um tipo de modelo de avaliação, abrangendo instrumentos qualitativos e quantitativos, modelos e técnicas de autoavaliação e heteroavaliação.

De acordo com Valente e Escudeiro (2014) a avaliação das aprendizagens na formação realizada *online* deve desempenhar três funções: “diagnóstica”, “formativa” e “sumativa”, desenvolvendo-se de forma contínua, tal como verificamos no segundo nível do modelo de Kirkpatrick. A função diagnóstica vem permitir avaliar o nível de conhecimentos dos formandos, possibilitando ao formador ter uma visão mais concreta do nível e necessidades dos seus formandos. No caso da função formativa o avaliador tem a possibilidade de recolher informações ao longo do curso sobre o modo como as aprendizagens vão sendo ou não desenvolvidas pelos formandos, permitindo um ajustamento das atividades e conteúdos relativamente às necessidades encontradas. Por fim a função sumativa, que ocorre normalmente no final do curso, tem como objetivo principal verificar, atestar e certificar as aprendizagens alcançadas (cujo nível pode, eventualmente, em certos contextos, justificar atribuir uma classificação ao formando).

Sendo a avaliação realizada em vários momentos encontra-se assim ao serviço da “(...) construção do conhecimento do aluno” (Hoffman, citado por Pinto & Silva, 2008, p. 34). Pinto e Silva (2008) referem que no contexto da avaliação contínua a avaliação apresenta uma função mediadora e formativa, permitindo uma análise constante das aprendizagens dos formandos, principalmente da forma como aprendem, por exemplo em relação ao tipo de atividades em que obtiveram mais êxito e onde tiveram mais dificuldades. Esta análise contínua, para além de permitir diagnosticar atempadamente problemas na formação, permite “(...) reestruturar o planeamento, direcionando o trabalho pedagógico para a promoção de tarefas que possam incentivar o aluno a

desenvolver estratégias pessoais de superação da dificuldade apresentada” (Pinto & Silva, 2008 p. 34).

A autoavaliação apresenta-se neste contexto como um processo de avaliação que potencia/promove a reflexão do formando quanto às suas aprendizagens e à sua maneira de aprender e resolver determinados problemas, devendo estar presente em vários momentos do processo formativo. A autoavaliação deve ser realizada pelas duas partes da relação pedagógica/educativa/formativa, formando e formador, sendo que estes registos de autoavaliação devem sempre servir para que o formador desenvolva um exercício pessoal de “ação-reflexão-ação” (segundo Pinto & Silva, 2008). Este exercício irá permitir que o formador reflita sobre as suas práticas e sobre a realidade encontrada no contexto da formação.

Para além da Norma Portuguesa NP- 4512 (Instituto Português da Qualidade, 2012), é possível encontrarmos outros normativos nacionais que surgem com o aumento da oferta dos cursos em *e-learning* e *b-learning*. Tratam-se de normativos que pretendem estabelecer padrões de qualidade e regulamentar esta modalidade de formação. Dentro desses normativos temos o Despacho n.º 17035/2001, de 14 de agosto, que no âmbito do Programa Operacional do Emprego, Formação e Desenvolvimento Social tem como objetivo estabelecer regras no que respeita aos apoios atribuídos à formação a distância. Neste despacho estão contempladas normas de organização da formação e normas e instruções para pedidos de financiamento. Nas normas relativas à organização da formação verificamos que na formação dos ativos a formação a distância deve ser realizada na modalidade *b-learning* contemplando sessões presenciais (num número nunca superior a 25% da duração total do curso), para o desenvolvimento de trabalhos, ações de tutoria e para “(...) validar os conhecimentos adquiridos (...)” (artigo 3.º).

Outro normativo que se refere aos cursos a distância mediados por tecnologia é a Portaria 851/2010, que embora muito abrangente refere alguns requisitos para a certificação dos cursos nesta modalidade de formação, nomeadamente os conteúdos terem de obedecer às normas SCORM (*Sharable Content Object Reference Model*)¹, que se baseiam no princípio na interatividade, autonomia do formando e

¹ Modelo de referência desenvolvido pela *Advanced Distributed learning* (ADL) tendo surgido por iniciativa do departamento de defesa Norte-Americano e seus parceiros como por exemplo universidades e indústria. Estas normas podem ser consultadas na página oficial: adlnet.gov/scorm

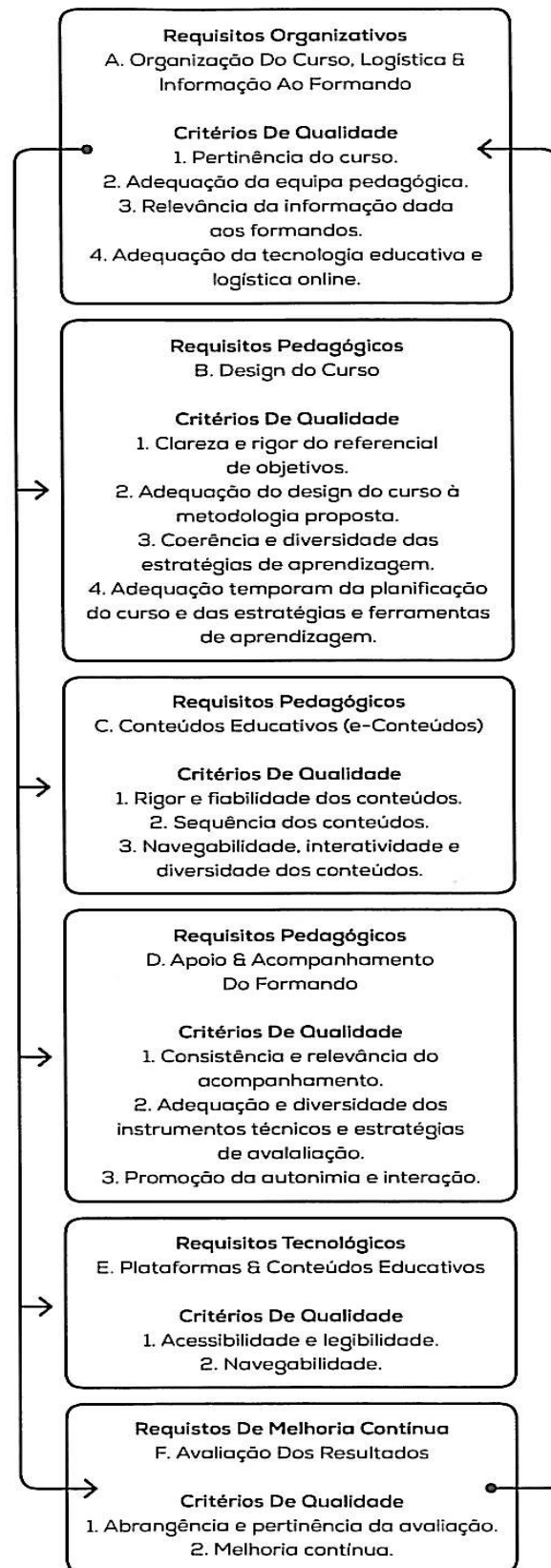
navegabilidade, no recurso a um sistema de tutoria ativa (não definida nesta Portaria), e na existência de mecanismos de controlo do desenvolvimento das aprendizagens por parte dos formandos.

Na tentativa de se desenvolver um referencial de critérios de qualidade para os cursos na modalidade *e-learning* e *b-learning* diversas entidades, como a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), o Ministério da Educação, a Universidade do Minho, entre muitas outras empresas, universidades e centros de formação, participaram em conjunto num projeto denominado por “Observatório Panorama *E-learning* 360º” (Dias et al., 2014). Este trabalho de campo, que contou com cerca de 170 peritos na área do ensino e formação a distância mediada por tecnologia, tanto no setor privado como na administração pública, permitiu a criação da primeira “Carta da Qualidade para o *e-learning* em Portugal”, identificando fatores críticos para o sucesso destes cursos e apresentando informações e práticas úteis na definição de um modelo de regulação (que quase não existia até à data). Este estudo revelou que, na sua maioria, as entidades que fizeram parte do estudo apostavam na modalidade *b-learning*, ou seja, semipresencial, estando a maioria certificadas pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação) e pelas entidades acreditadas como certificadoras de sistemas de gestão da qualidade segundo a Norma NP EN ISO 9001:2008. Em 2014, aquando o estudo foi concluído, apenas uma das entidades se encontrava em processo de certificação pela Norma Portuguesa 4512/2012, norma essa que sustenta presentemente a formação profissional da Marinha Portuguesa. Como aspetos essenciais para a qualidade destes cursos referem a boa preparação da equipa que sustenta o desenvolvimento destes cursos incluindo os próprios formadores. Destaca-se que ainda não existe uma certificação de competências pedagógicas *online*, não existindo regulamentado qualquer obrigatoriedade de formação específica para dar formação neste tipo de cursos, apenas em caso normativo interno. É neste sentido que o estudo revela que as entidades apostam em formações internas ou mesmo externas destinadas a preparar os seus formadores para o cargo.

Deste estudo resultou um referencial que “(...) permite criar condições para identificar um patamar de excelência e classificar as práticas” (Dias et al., 2014, p. 48). O referencial da carta da qualidade para o *e-learning* apresenta quatro requisitos de avaliação: “Organizativos”, “Pedagógicos”, “Tecnológicos” e de “Melhoria Contínua/avaliativos”. Estes quatro requisitos são descritos através dos domínios que

lhes dão resposta e que englobam os critérios de avaliação, os indicadores e as possíveis fontes de verificação. Na figura seguinte (figura 1) podemos ver o que a carta de qualidade denomina por “ciclo de qualidade do *e-learning*”.

Figura 1 - Ciclo da Qualidade do e-learning (Dias et al., 2014, p. 46)



Verifica-se que o referencial se desenvolve em torno dos atributos do *e-learning* destacados de igual forma por este estudo: o processo de tutoria, a interação, a adequabilidade dos recursos e dos conteúdos em relação ao plano formativo, e os requisitos ao nível da tecnologia necessária, da formação do formador e dos formandos.

Relacionados com os domínios de intervenção identificados na carta da qualidade são identificadas sete “práticas de excelência”. A primeira diz respeito à informação que o formando deve obter para compreender o processo de aprendizagem e o funcionamento da plataforma selecionada. O formando deve ser consciente dos objetivos do curso, da metodologia proposta, atividades a desenvolver, os critérios de avaliação, entre outros aspetos sobre o curso. Para além disso deve ser informado sobre os requisitos técnicos informáticos bem como o nível de conhecimentos de informática necessários para o funcionamento com as ferramentas disponibilizadas ao longo do curso.

A segunda refere-se à diferenciação pedagógica, ou seja, à adoção de diferentes estratégias e métodos de aprendizagem por forma a que os conteúdos sejam transmitidos de acordo com necessidades e estilos de aprendizagem diferentes. Assim sendo, deve privilegiar-se um planeamento flexível do curso, na medida em que possibilite ajustar a formação às necessidades do formando. Para além disso devem desenvolver-se diferentes tipos quer de atividades dos formandos (individuais ou em grupo) quer de formas de transmitir os conteúdos.

A “tutoria ativa” enquadra-se na terceira prática de excelência, que se refere ao papel do tutor enquanto principal responsável pela motivação dos formandos à participação, pela resposta às necessidades dos formandos, pelo acompanhamento e feedback distribuído ao longo das várias atividades do curso e, principalmente, pelo desenvolvimento de aprendizagens.

A quarta diz respeito às formas de comunicação e interação, que como vimos anteriormente é algo fundamental na aprendizagem mediada por tecnologia. Deve-se então desenvolver vários canais de comunicação (síncronos e assíncronos) que facilitem o desenvolvimento de aprendizagens no contexto da formação profissional, como, por exemplo, fóruns de discussão, *chats*, entre outras ferramentas que permitam o desenvolvimento de debates, partilha de experiências e, acima de tudo, o trabalho colaborativo.

A interatividade dos e-conteúdos é também referida como uma prática de excelência, que evidencia o poder da interatividade no incremento da motivação dos formandos. Os recursos digitais devem, assim, ser concebidos por forma a que o formando tenha uma ação ativa no seu estudo. Esta perspetiva vem ao encontro de uma outra, referente à plataforma eletrónica, que deve estar adaptada de acordo com as necessidades dos formandos e respeitando as normas internacionais.

Por fim, o estudo refere a avaliação como uma prática de melhoria contínua, pelo que um curso de qualidade deve prever mecanismos de avaliação que permitam analisar as aprendizagens dos formandos bem como a sua satisfação com o curso. Assim, a avaliação não deve basear-se apenas nos resultados, deve focar também no processo formativo. Em relação ao plano de melhoria, a avaliação do curso deve ser capaz de recolher informações úteis relativamente aos seis domínios descritos na carta da qualidade, por forma a permitir um ajustamento e melhoria contínua do mesmo.

A avaliação das aprendizagens é destacada por Valente e Escudeiro (2014) como um dos fatores críticos na avaliação de qualquer tipo de curso “(...) quer porque os instrumentos disponíveis tendem a desprezar as particularidades individuais dos avaliados, quer porque se torna difícil avaliar os progressos” (p. 6). Como vimos atrás, a interação e a comunicação é muito valorizada no desenvolvimento de aprendizagens online. Aliada à tutoria ativa e a uma avaliação formativa e contínua, a avaliação das aprendizagens deve também, segundo estes autores, estar adaptada aos métodos colaborativos e ao conceito de aprendizagem ativa/investigativa, que caracteriza estes cursos. Os métodos de avaliação dos cursos mediados por tecnologia devem assim estar preparados para “(...) valorizar mais os aspetos relacionados com a reflexão, a análise e a síntese (...)” (p. 6). No quadro seguinte podemos verificar o conjunto de atividades das quais é possível, de acordo com Valente e Escudeiro (2014), extrair informação para a avaliação das aprendizagens nestes cursos.

Tabela 1. Fontes de informação para a avaliação dos formandos em cursos online (Valente e Escudeiro, 2014, p. 8)

Fontes de Informação	Dimensões da avaliação		
	Frequência	Qualidade	Peso
Fóruns	X	X	Negociado/ definido no início do curso
Chat e Conferências	X	X	
E-portefólios	X	X	
<i>Blogues e Wikis</i>	X	X	
Diários de aprendizagem	X	X	
Produtos		X	
Reflexão Individual		X	

A avaliação das aprendizagens pode ser feita, segundo os autores, tendo em conta o número de participações e de acordo com a qualidade dessas participações, sendo que o peso atribuído para cada dimensão da avaliação deve ser definido e divulgado aos formandos no início do curso.

Na avaliação das sessões assíncronas, realizadas por exemplo nos fóruns e nas *wikis*, a qualidade das respostas apresentadas perante um tema ou problema exposto pelo formador deve ser valorizada. No entanto, muitas vezes as tarefas assíncronas são realizadas através de métodos colaborativos sendo necessário introduzir métodos de avaliação mais individualizados, como, por exemplo, os questionários de auto e/ou heteroavaliação. Para estas atividades os autores destacam o problema do plágio pois o formando consegue facilmente copiar de outras fontes nas respostas aos problemas. Cabe ao formador estar atento à qualidade e validade das participações dos formandos. Nas sessões síncronas o formador tem a possibilidade de avaliar as aprendizagens dos formandos individualmente, analisando a sua espontaneidade e o seu discurso o que “(...) pode ajudá-lo a construir o perfil do aluno a que pode posteriormente recorrer em situações de dúvida sobre a sua identidade e competências” (Valente e Escudeiro, 2014, p. 9).

Importa referir que a qualidade de qualquer tipo de curso (presencial ou online) “(...) está diretamente relacionada com a pertinência e qualidade dos instrumentos de avaliação” (Valente e Escudeiro, 2014 p. 2).

Capítulo II – Metodologia

Este estudo, que surge de uma necessidade emergente da formação na Marinha, pretende analisar duas problemáticas, que embora distintas se complementam e articulam no âmbito da garantia de qualidade da formação. Pretende-se não só identificar e compreender os fatores que influenciam a qualidade dos cursos presenciais e a distância do Sistema de Formação Profissional de Marinha (SFPM), mas também analisar os instrumentos de avaliação externa, utilizados na Marinha, quanto à sua capacidade de recolher informação útil ao incremento da qualidade da formação.

2.1 – Apresentação e enquadramento do problema

A problemática deste estudo emerge no seguimento de múltiplos acontecimentos referentes ao desenvolvimento de cursos a distância e aos resultados do Ensino a Distância no Sistema de Formação Profissional de Marinha.

Em 1990 a Marinha cria o Centro Naval de Ensino a Distância (CNED) com o objetivo de aumentar o nível de escolaridade dos militares. Verificava-se que existiam mais de 800 militares com um nível inferior ao 6º ano de escolaridade². De 1990 a 1996 o CNED, por ainda não ter uma estrutura bem definida, não se constituía como um centro de formação, mas sim como um organismo de gestão da formação, atribuindo-se a parte pedagógica a empresas privadas.

Só em 1997 é que o CNED deixa de estar vocacionado para a gestão para passar a ser um Centro de Formação a Distância que planeia, desenvolve, distribui e avalia a formação a distância, chegando a desenvolver um projeto pioneiro ao nível nacional – “Curso para o ensino secundário recorrente a distância”.

Em consonância com a Diretiva de Política Naval, onde são definidas, pelo Chefe de Estado-Maior da Armada (CEMA), as linhas de orientação para todos os sectores da Marinha, por forma a alinhar toda a organização com os objetivos que se pretende

² Dados extraídos de Henriques, C. (2007). “O Ensino a distância na Marinha. Perspetivas para o futuro” Trabalho de Investigação Individual do Curso de Promoção a Oficial General, Instituto de Estudos Superiores Militares p.17

alcançar, são desenvolvidas as Diretivas Setoriais de Recursos Humanos (DSRH) de 2003 e de 2006. Em ambas se registam atribuições de responsabilidades ao CNED.

Na DSRH de 2003 é possível encontrarmos a primeira tarefa ligada à formação a distância (tarefa n.º 36), incumbida ao CNED em conjunto com outras entidades, Estado Maior da Armada (EMA) e Direção de Serviços de Formação (DSF):

Proceder a um estudo sobre o CNED na perspetiva das suas potencialidades para com o SFM no seu todo. Neste contexto, avaliar do seu valor estratégico e operacional para as FA e para a Marinha em particular, bem como a sua capacidade de sustentação (p.14).

Por forma a dar continuidade aos trabalhos perspetivados na DSRH de 2003, que ainda não estavam concluídos à data, foi reafirmado na DSRH de 2006 as mesmas tarefas incluindo novas orientações. Aqui pode ler-se como tarefas:

Prosseguir a estruturação em novos moldes dos sistemas de ensino e de formação profissional da Marinha, adequando-os às novas necessidades e aperfeiçoando a sua articulação com os sistemas nacionais de ensino e de formação profissional, através, designadamente, de processos de acreditação e de certificação formais (p. 2).

Implementar os requisitos de acção necessários à introdução de uma componente de formação a distância no SFPM (p. 17).

Neste contexto, apresentavam-se como metas a atingir:

Até 31DEZ08, implementar, de forma faseada, uma estrutura, processos e metodologias de apoio à autoformação e à formação a distância no SFPM, baseadas nas novas tecnologias (p. 6).

Até 31DEZ08, aumentar para 1% o volume da formação (número de cursos) no SFPM ministrada segundo metodologias não presenciais³ (p. 7).

Verifica-se assim que no período de 2006-2008 a formação a distância era vista como algo a implementar num futuro próximo, não só ao nível do ensino regular (já praticado com esta modalidade de formação), mas também na formação profissional desenvolvida

³ 1% dos cursos existentes correspondia, na altura, a seis a oito cursos a distância.

no SFPM, dentro das várias unidades onde se pretendia que fosse introduzido. Abre-se assim uma nova “janela” de oportunidade para o CNED, que pela sua experiência poderia contribuir no desenvolvimento e impulso da formação a distância nas várias escolas da Marinha.

Na DSRH de 2009, a intenção de incluir da formação a distância no SFPM é reforçada através das seguintes metas a atingir pela Direção do Serviço de Formação (atual Direção de Formação): “Promover a educação a distância”, tendo como indicador de qualidade quatrocentos alunos inscritos até ao final desse mesmo ano; “Incrementar a Formação Profissional a Distância”, adotando como indicador de qualidade quatro cursos desenvolvidos até ao final desse mesmo ano; e “avaliar o impacto da formação desenvolvida na modalidade não presencial”, assumindo como indicador de qualidade o desenvolvimento de avaliações externas a pelo menos 60% dos cursos a distância realizados (p.14).

Nesta diretiva a tarefa n.º 36 desaparece, tendo sido substituída pela tarefa n.º 14: “Estudar e propor uma política, um conceito e um plano para o aprofundamento do EAD na Marinha, articulando os requisitos do ensino superior, do ensino pré-universitário e da formação profissional” (p.A-5).

No “Balanço Anual”⁴ de 2010 é referido que os trabalhos desenvolvidos no âmbito da tarefa n.º 14, referida anteriormente, não foram suficientes para atingir as metas estabelecidas, revelando que a falta de recursos humanos estava na base da justificação para esta ocorrência. Assim sendo, estas metas transitam para o ano de 2011 com as seguintes recomendações: “(...) importa, para definir o conceito subjacente a este projeto, considerar os atuais constrangimentos financeiros, bem como afetar uma equipa qualificada e estável que assegure a imprescindível qualidade na concretização” (p. 10).

No ano de 2010, sabe-se, através de uma ata de uma reunião feita a 7 de outubro de 2010, onde se discutia o desenvolvimento da tarefa n.º 14, que a Escola de Tecnologias Navais (ETNA), (uma das unidades de Marinha descrita mais à frente), já ministrava sete cursos na modalidade *b-learning*, prevendo o desenvolvimento de mais treze

⁴ Documento utilizado para analisar e avaliar a execução do “Plano de Ação de Melhoria Contínua de Qualidade”, tendo em conta os objetivos operativos, metas e indicadores nele traçados.

curso. Através destes dados verificamos que a ETNA foi a primeira unidade a “abraçar” esta modalidade de formação para os cursos de formação profissional.

As restrições orçamentais e a falta de capacidade de reconverter para a formação profissional o modelo instalado no CNED, deu origem ao seu encerramento. Em 2011, o CNED contava com 608 alunos inscritos (202 da Marinha, 204 do Exército e 202 da Força Aérea), sendo que ao longo do seu funcionamento o CNED contou com um total de 3722 alunos.

Em 2011 inicia-se o processo de enquadrar a modalidade de formação a distância no “Manual da Qualidade da Formação” (MESUP I e II), onde se definia as normas a nível de planeamento, organização, desenvolvimento e avaliação desta modalidade de formação. Estas normas foram publicadas em 2012.

No “Balanço anual” de 2013 é relatado que a tarefa n.º 14 continuava em curso, muito embora existisse apenas uma Escola, a ETNA, a explorar esta modalidade de ensino. Em 2013 a ETNA contava com oito cursos na modalidade *b-learning*, alguns deles com várias edições por ano.

Em 2015, por decisão superior, a tarefa n.º 14 desaparece da DSRH, não existindo, até ao momento, nenhuma tarefa ou objetivo atribuído ao Ensino a Distância.

Paralelamente a estes acontecimentos, tem-se observado na ETNA uma drástica diminuição dos cursos efetuados nesta modalidade. De acordo com os gráficos seguintes, construídos com base nos dados estatísticos fornecidos pela ETNA, no que respeita aos cursos desenvolvidos e cancelados nas modalidades presencial e em *b-learning*, entre os anos 2012 e 2016, podemos constatar que em 2012 94% dos cursos em *b-learning* foram efetuados, enquanto que em 2015 71% foram cancelados. Passámos de um total de 17 cursos efetuados em 2012 para 4 cursos em 2015, sendo que no ano de 2016 apenas foi efetuado 1 curso a distância (utilizado para o presente estudo). O mesmo não se verifica nos cursos presenciais onde se observa um equilíbrio ao longo dos anos, embora com uma redução no ano de 2016 (figura 2 e 3).

Figura 2 - Evolução dos cursos *b-learning* no período de 2012 a 2016⁵

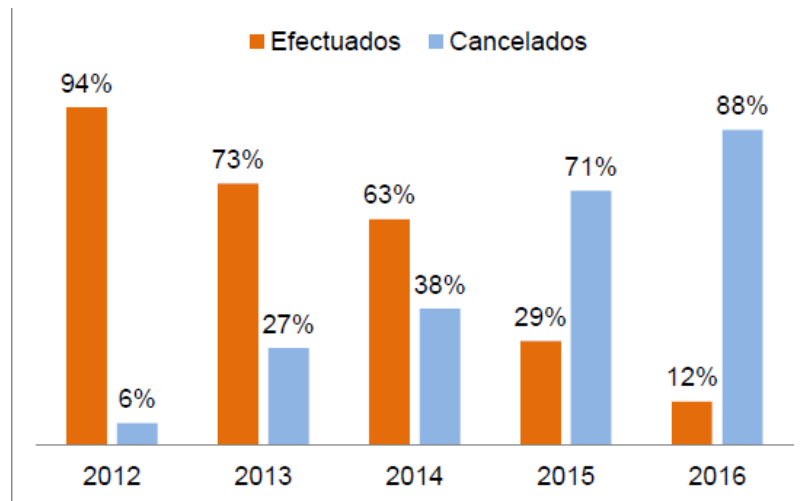
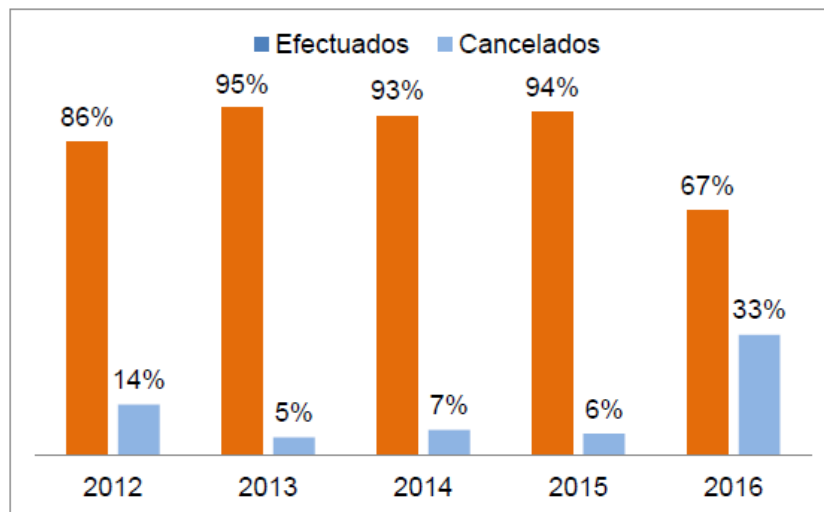


Figura 3 - Evolução dos cursos presenciais no período de 2012 a 2016⁶



Tendo em conta que a maioria dos cursos disponibilizados na modalidade *b-learning* são versões de cursos também existentes presencialmente, verificamos que existe uma clara preferência pela formação presencial. Há uma tendência crescente e acelerada de cancelamento de cursos *b-learning* por falta de inscritos, fenómeno que não se verifica nos cursos presenciais. Paralelamente a esta questão, as avaliações externas que têm ocorrido não permitem recolher dados que justifiquem a insatisfação e/ou descrença dos

⁵ Dados recolhidos e compilados através dos resultados estatísticos anuais da atividade da Escola de Tecnologias Navais.

⁶ Dados recolhidos e compilados através dos resultados estatísticos anuais da atividade da Escola de Tecnologias Navais.

formandos e trabalhadores da Marinha nesta modalidade de formação. Conseguimos detetar os problemas dos cursos, como por exemplo a carga horária excessiva, ou insuficiente, mas não nos permitem compreender quais os fatores que influenciam a perceção de qualidade destes cursos na ótica do formando.

Considerando os requisitos da norma portuguesa NP 4512 (Instituto Português da Qualidade, 2012), e a sua importância para o SFPM no âmbito da nova certificação da ETNA pela APCER, existe o propósito de voltar a dar à formação a distância o devido destaque na DSRH de 2018. Neste contexto, afigura-se necessário compreender as suas potencialidades e fragilidades, por forma a melhor traçar um novo rumo para a formação a distância no SFPM.

2.2 – Questões de partida e objetivos

Tendo em consideração os aspetos descritos no ponto anterior, com este estudo pretende-se responder às seguintes questões:

- Existirão diferenças entre cursos presenciais e em *b-learning* ao nível da qualidade da formação, incluindo a satisfação dos participantes e, principalmente, as aprendizagens adquiridas e transferidas para o ambiente de trabalho?
- Os dados recolhidos pelos instrumentos de avaliação externa são suficientes para avaliar a qualidade da formação? Como poderemos melhorar os instrumentos de avaliação externa por forma a compreendermos a origem dos problemas detetados?

Este estudo pretende, assim, impulsionar a análise e reflexão sobre a qualidade da formação *b-learning* no SFPM, tendo como objetivos:

- Identificar fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância, do sistema de formação profissional da Marinha, sob a perspetiva do ex-formando
- Analisar a capacidade dos instrumentos utilizados na avaliação externa na recolha de informação útil ao incremento da qualidade da formação

2.3 – Contexto de estudo

Este estudo foi realizado numa das escolas da Marinha, mais concretamente a Escola de Tecnologias Navais. Esta escola foi escolhida tendo em conta que é a única que desenvolve cursos a distância no âmbito da formação profissional contínua, o chamado Plano de atividades de formação da Marinha - Formação contínua (PAFM II).

Por forma a contextualizar o estudo que foi feito, é necessário compreendermos não só o contexto e âmbito de ação da Escola de Tecnologias Navais, mas também o Sistema de Formação Profissional de Marinha e os seus normativos ao nível do ensino presencial e a distância, bem como o sistema de avaliação da formação utilizado.

2.3.1- O Sistema de Formação Profissional de Marinha

O Sistema de Formação Profissional de Marinha (SFPM) enquadra-se na missão da Marinha e na sua Gestão de Recursos Humanos pretendendo com isso:

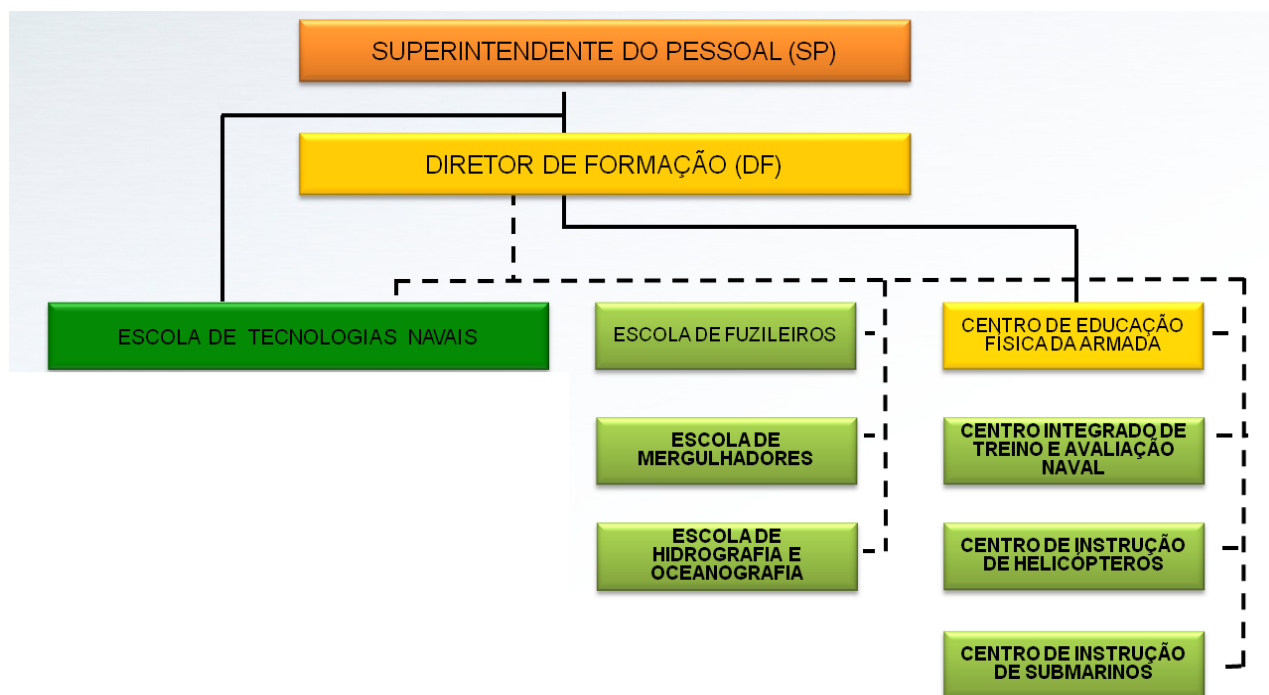
(...) assegurar a formação inicial para o ingresso nas categorias de sargentos e praças e progressão nas respetivas carreiras, e assegurar a formação contínua de oficiais, sargentos, praças, militarizados e civis da Marinha, de forma a proporcionar a adequada formação para o exercício de cargos e desempenho de funções. (Manual da Qualidade da Formação – Parte I, 2016, p. 2.2).

A sua política é definida não só pelas orientações do Ministério da Defesa Nacional, desenvolvidas pelo Governo e executadas sob a coordenação do Ministro da Defesa Nacional, mas também pelas orientações da Lei de Bases do Sistema Educativo e por toda a legislação referente à formação, definida para os sistemas nacionais de educação e formação profissional. Destaca-se, quanto à sua visão e missão, que se propõe “Dotar a Marinha de Pessoas Qualificadas, Competentes e Motivadas”. Para isso organiza-se e funciona, no plano do processo formativo, através das suas escolas e centros de formação, tendo responsabilidades em áreas técnico-profissionais específicas, assegurando a formação profissional de todo o pessoal que presta serviço na Marinha, através da promoção do desenvolvimento das qualificações e competências adequadas ao exercício dos cargos e desempenho das funções que lhe são atribuídas. Falamos em

cargos e funções do âmbito militar e não militar, abrangendo componentes militar-naval, sociocultural e científico-tecnológica. Para além do que já foi referido, o SFPM tem como atribuições conferir as habilitações técnico-profissionais necessárias não só ao ingresso do pessoal nas respetivas classes, enquanto praças ou sargentos, mas também à progressão nas respetivas carreiras, não esquecendo nunca a valorização do seu pessoal na sociedade portuguesa, proporcionando oportunidades para frequência de formação certificada que pretende contribuir para que obtenham qualificações profissionais potenciadoras da integração e empregabilidade dos militares na sociedade civil.

O SFPM é composto por entidades que compõem a estrutura diretiva (superintendente do pessoal e diretor de formação) e por um conjunto de entidades formadoras que integram a estrutura operativa (escolas e centros de formação). Esta estrutura pode ser observada através do seguinte organograma:

Figura 4 - Estrutura diretiva e Operativa do SFPM



Cabe às entidades formadoras o desenvolvimento da formação profissional através de cursos, ações de formação e estágios que podem ser no âmbito da formação inicial e de carreira ou na formação contínua. A formação inicial e de carreira, (denominada por

PAFM I), promove a aquisição de saberes de natureza militar-naval, sociocultural e científico-tecnológica, sendo indispensável no ingresso da formação inicial e na progressão na carreira. No âmbito da formação inicial encontram-se os cursos de promoção e de especialização. Os cursos de promoção destinam-se a habilitar os militares com os conhecimentos técnico-militares necessários ao desempenho de cargos e ao exercício das funções, apresentando-se como uma formação de avaliação obrigatória e como uma condição especial de acesso ao posto imediato. No que se refere aos cursos de especialização, a formação é de longa duração destinando-se a conferir, desenvolver ou aprofundar conhecimentos e aptidões profissionais referentes a uma área do saber específica, necessária para o desempenho de determinadas funções.

A formação contínua, (denominada por PAFM II), assegura a atualização e o aperfeiçoamento das competências e qualificações, promovendo a adaptação do pessoal às mudanças ao nível tecnológico e organizacional, proporcionando, paralelamente, oportunidades de valorização pessoal e de aquisição de novos conhecimentos. No âmbito da formação contínua encontram-se os cursos de curta duração, nomeadamente os cursos de atualização e de aperfeiçoamento. Os cursos de atualização promovem a adaptação do pessoal à evolução técnica, permitindo o acompanhamento do progresso do conhecimento, enquanto que os cursos de aperfeiçoamento se destinam a melhorar as competências e os conhecimentos técnico-militares específicos, complementando, normalmente, as formações anteriormente adquiridas.

Para além destes tipos de formação, o SFPM inclui os estágios, apresentando-os como uma componente essencialmente prática, com objetivos concretos de complemento à formação. Estes estágios têm uma duração variável consoante a sua finalidade, podendo ser desenvolvidos não só em organismos militares mas também civis, nacionais e estrangeiros.

A forma de organização da formação no SFPM é predominantemente presencial. No entanto alguns cursos são igualmente desenvolvidos a distância, em regime misto, combinando a formação presencial com formação a distância (*b-learning*). Com menor incidência aplica-se também a formação em contexto de trabalho e formação-ação caracterizando-se, na sua maioria, por ações de treino e simulação.

Estas formas de organização da formação encontram-se definidas nos respetivos planos formativos, dependendo dos critérios de adequabilidade, exequibilidade e de aceitabilidade, bem como das exigências e dos padrões definidos de qualidade da formação.

2.3.2- A Escola de Tecnologias Navais (ETNA)

Incluída na estrutura operativa do SFPM, a ETNA foi criada, em 2004, com o objetivo não só de se estabelecer uma nova estrutura orgânica, mas também de se concentrar toda a formação ministrada numa estrutura física comum. Foram assim excluídos os anteriores grupos de escolas, sediados em Vila Franca, sendo que as capacidades formativas existentes foram transferidas gradualmente para o Alfeite (local onde se localiza a ETNA).

A sua principal missão consiste na formação técnico-profissional dos militares da Marinha, principalmente sargentos e praças, sem prejuízo das competências específicas de outras entidades no mesmo âmbito (Desp. ALM CEMA n.º 66/2016, de 1 de junho). Assim sendo, compete à ETNA:

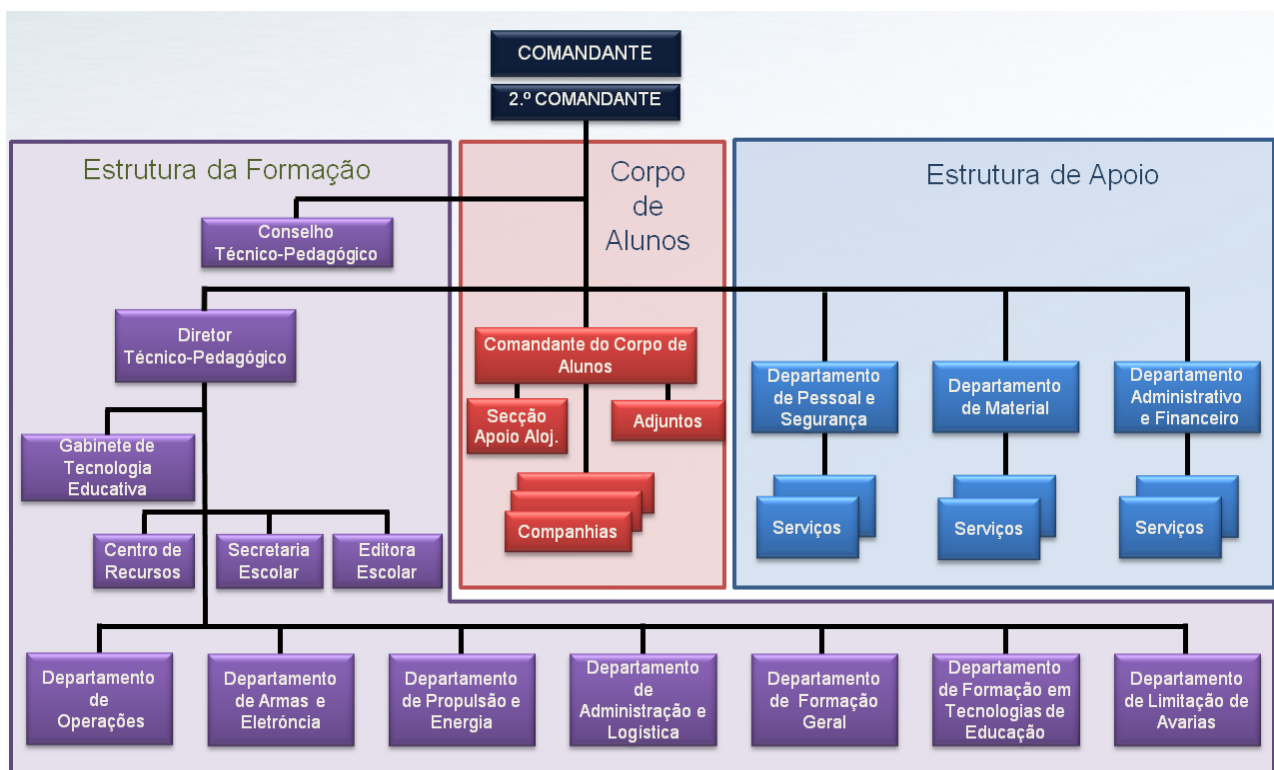
- Assegurar a formação profissional inicial do pessoal do Quadro da Polícia dos Estabelecimentos de Marinha;
- Assegurar a formação profissional contínua dos militarizados e civis, exceto aquela que especificamente compete a outras escolas ou centros de formação.
- Participar na formação, inicial e contínua, de carácter técnico-naval dos oficiais da Marinha;
- Contribuir para a formação técnica ou manutenção dos perfis profissionais e de qualificação de outro pessoal da Marinha ou de outras entidades, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras;
- Participar, sempre que solicitado, na elaboração de estudos de natureza especializada e no acompanhamento dos processos técnicos ou pedagógicos no domínio da formação.

Para além destas competências, a ETNA deve colaborar na elaboração de estudos de natureza especializada e no acompanhamento dos processos técnico-pedagógicos no

domínio da formação, bem como na formação de militares de outros ramos das Forças Armadas ou de outros países, militarizados, ou civis, de acordo com as necessidades relacionadas.

Constituída por sete departamentos de formação (ver figura 5, abaixo), a ETNA dispõe de mais de 350 cursos em 20 áreas de formação distintas, distribuídas em: formação militar e marinha (como, por exemplo, infantaria e navegação), formação técnica geral (como, por exemplo, restauração, eletrónica e mecânica), formação técnica específica (como, por exemplo, manutenção de sistemas e equipamentos), formação transversal nas mais diversas áreas (como, por exemplo, formação de formadores e socorrismo) e cursos de carreira (como, por exemplo, curso de promoção a sargento-chefe).

Figura 5 - Estrutura Orgânica da ETNA



Para o ano letivo de 2017 estão previstos na ETNA 471 cursos presenciais e doze cursos a distância ministrados na modalidade *b-learning*.

2.3.3- A formação a distância no SFPM

Na Marinha, a formação a distância assume um papel de complementaridade ao regime presencial, sendo que se privilegia a modalidade de formação a distância *b-learning*. Através deste modelo pretende-se usufruir das vantagens da formação a distância, como, por exemplo, a diminuição da distância espaciotemporal entre os atos de ensinar e aprender, sem perder as componentes de socialização, interação e colaboração, inerentes à presença física em sala de aula.

Tendo em conta as especificidades da formação a distância, e mais concretamente do *b-learning*, existem aspetos que no âmbito da gestão da formação são naturalmente diferentes. Ao nível do planeamento e conceção da formação privilegia-se as metodologias e técnicas pedagógicas ativas, promovendo a interação e aprendizagem dos *e-formandos*. Para isso deve-se integrar na formação um conjunto de momentos interativos síncronos, assíncronos e presenciais, conforme as normas estabelecidas no MESUP II.

(...) um curso *b-learning* deve basear-se nos seguintes pressupostos:

- (1) Considerar a relação de 1,5 horas de formação a distância para 1 hora de formação presencial, de forma a garantir a qualidade da aprendizagem.
- (2) As horas presenciais não devem ultrapassar 1/3 do n.º total de horas do curso.
- (3) No que respeita aos momentos síncronos estes devem ser incluídos sempre que se considerar necessário (p.e. discussão de tópicos ou aprofundamento de matéria) e de acordo com o desenvolvimento de aprendizagem dos formandos (p.e. sessão de esclarecimento de dúvidas). Cada momento síncrono deve ter a duração aproximada de 90 minutos (p. 8.3).

Tal como os cursos presenciais, o planeamento dos cursos em *b-learning* regem-se pelo normativo estabelecido no PESUP I. O *e-formador* é responsável pelo planeamento e desenvolvimento da formação. Para tal deve desenvolver para as sessões presenciais o plano de guia de sessão e os guiões para as sessões síncronas, indicando o tema da sessão, objetivos, conteúdos, atividades a realizar, data, hora, duração e formador responsável.

A conceção dos *e-conteúdos*, construídos para transmitir os conteúdos de uma forma mais cativante e interativa, é suportada através de *storyboards* efetuados pelos *e-formadores*, indicando todos os elementos a incluir (imagens, textos, áudios, e elementos interativos). Posteriormente, estes *storyboards* são encaminhados para o especialista de programação e multimédia, que tem como responsabilidade desenvolver informaticamente os objetivos de aprendizagem e inclui-los na plataforma *Moodle*.

Como se constata, a organização destes cursos, de acordo com o estabelecido no MESUP II, depende de uma equipa multidisciplinar, composta por um gestor de projeto, um designer gráfico, especialistas de conteúdo científico, especialistas em pedagogia e especialistas em programação e multimédia. Cada um destes elementos possui competências específicas que permitem dar resposta aos requisitos científicos, pedagógicos e tecnológicos inerentes à conceção dos cursos.

Para além desta equipa multidisciplinar deve existir um *helpdesk*, que tem como responsabilidades apoiar os usuários (formandos e formadores) na resolução de problemas técnicos relacionados com a plataforma.

No que se refere aos formadores, considera-se que devem, para além das competências exigidas para a formação presencial (possuir o Certificado de Competências Pedagógicas – CCP, dominar os conteúdos, técnicas e atitudes facilitadoras da aprendizagem, possuir competências ao nível da avaliação da aprendizagem, entre outras), possuir formação pedagógica de *e-formadores*, formação de conceção de *e-conteúdos*, formação no âmbito da plataforma de aprendizagem (*Moodle*) e experiência na área das tecnologias de informação e comunicação. Estas duas últimas são essenciais na medida em que os cursos, as aprendizagens inerentes e a interação entre formadores e formandos, são maioritariamente suportadas pelos sistemas de gestão de aprendizagem (*Moodle*).

Tendo em conta as especificidades destes cursos é necessário existir um conjunto de medidas que permitam enquadrar os *e-formandos* quanto ao funcionamento da plataforma e à metodologia de formação. É, assim, exigida a criação de um guia de apoio dedicado à organização do curso, à caracterização da modalidade de formação *b-learning* e da equipa pedagógica e técnica, ao funcionamento da plataforma, e formas de avaliação da aprendizagem, entre outros temas que sejam relevantes para a formação em

específico. Por forma a acompanhar os formandos, deve existir um sistema de tutoria que “(...) deve privilegiar a flexibilidade, a interação, a inclusão digital e a aprendizagem centrada no formando” (MESUP II, 2016, p. 8.5). O *e-formador* pode, assim, constituir-se como um tutor e como um moderador, desenvolvendo um conjunto diversificado de tarefas, de entre as quais se destacam:

Acolher, encorajar e motivar; Gerir as relações entre os elementos do grupo, estando atento ao cumprimento das regras, nomeadamente o Net-etiqueta; Revelar capacidade, fornecer informações e acrescentar novos conhecimentos; Promover a colaboração entre os participantes; Avaliar os participantes; Definir tarefas individuais e de grupo e Assegurar que os objetivos do curso são alcançados (MESUP II, 2016, p. 8.5).

No desenvolvimento das atividades de formação, os cursos a distância, tal como os presenciais, são monitorizados através de instrumentos de controlo, descritos no MESUP. No entanto, nos cursos a distância acresce a necessidade de monitorizar a assiduidade e a evolução das aprendizagens dos *e-formandos* através de outros tipos de estratégias. Utiliza-se, assim, como indicadores, o número de acessos, regularidade destes acessos, tempo despendido em cada questão, resultados nas atividades, participação nas sessões síncronas, entre outras. Destaca-se que este tipo de formação pressupõe uma maior autonomia por parte do formando na organização do seu estudo, sendo necessário informá-lo à priori dos períodos de estudo de cada módulo e de concretização das atividades, permitindo “(...) a gestão atempada e organizada do tempo de estudo (...)”, facultando ao *e-formando* “(...) um documento onde constem os objetivos a atingir e as atividades a realizar em determinados momentos do curso, bem como a respetiva duração” (MESUP II, 2016, p. 8.7). As participações nos momentos síncronos e assíncronos devem ser avaliadas através de grelhas próprias, construídas de acordo com as especificidades de cada curso, integrando na respetiva documentação de curso. Para além disso a avaliação da satisfação dos formandos e formadores também se encontra adaptada (anexos C e D) e a avaliação externa possui mais um instrumento: “Ficha de análise dos suportes audiovisuais/multimédia”, onde se pretendem avaliar os *e-conteúdos* de acordo com os padrões considerados ideais (anexo F).

Em termos metodológicos, o funcionamento e gestão da qualidade do SFPM, (cursos presenciais e a distância), incide sobre todo o ciclo formativo. Assim sendo, os cursos e

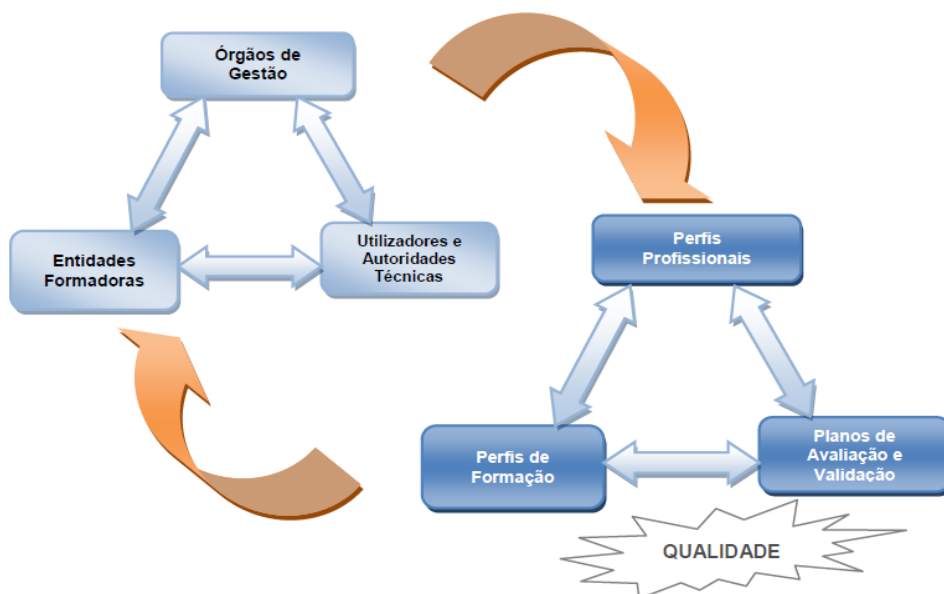
outras ações de formação são desenvolvidas com base numa abordagem sistémica da formação. Com esta abordagem, pretende-se o estudo do sistema, e das fases que o constituem, de forma organizada, tendo em conta a sua interdependência e interação. Referimo-nos às fases: análise de diagnóstico de necessidades de formação (análise e seleção das necessidades de formação); conceção e planeamento da formação (conceção e desenho dos cursos e planos anuais de atividades de formação); condução da formação (organização e execução da formação); e avaliação da formação (avaliação interna e externa).

2.3.4- Sistema de Avaliação da Qualidade da Formação do SFPM

De acordo com o Manual da Qualidade da Formação (MESUP I, 2016), no SFPM, o conceito de qualidade “reporta-se à pertinência e adequação dos resultados produzidos, assim como à coerência e exatidão dos procedimentos desenvolvidos. Deste modo, diz-se que um sistema de formação tem qualidade quando é eficiente e a sua eficiência é comprovada” (p. 3.1). Esta comprovação da qualidade, a que o conceito se refere, consiste em legitimar os processos e os produtos face aos objetivos definidos através de mecanismos e instrumentos criados para esse fim, que permitem aferir “(...) continuamente a eficácia e eficiência da formação” (MESUP I, 2016, p.3. 1)

A qualidade dos “processos e produtos” caracteriza-se, por um lado, numa sistemática comparação e coerência entre os Perfis Profissionais ou de Competências e nos correspondentes Perfis de Formação, e, por outro lado, na “(...) realimentação resultante da verificação e medição do impacto da formação no desempenho dos formandos e no da própria Marinha” (MESUP I, 2016, p. 2.4). Assim sendo, a abordagem sistémica da formação, adotada pela Marinha, implica a interação sistemática destes três elementos: os perfis profissionais, que descrevem detalhadamente as competências estabelecidas para cada categoria/posto e classe, e que se refletem nas necessidades de formação; os perfis de formação, que se baseiam na transposição das competências em conteúdos de formação, estando refletidos nos planos de cada curso; e os planos de avaliação e validação, que permitem a verificação e a medição do impacto da formação no desempenho na organização (figura 6).

Figura 6 - Elementos determinantes para a ASF (MESUP I, 2016 p.2.5)



De acordo com o MESUP I (2016, p. 3.1), podemos dizer que um curso ou uma ação de formação apresenta qualidade se:

- (1) resulta de um diagnóstico de necessidades de formação;
- (2) assegura a coerência e a articulação entre os planos de curso, a prática pedagógica e as condições de ensino-aprendizagem;
- (3) apoia-se num dispositivo de avaliação que permite a validação, correção e redefinição do plano de curso;
- (4) proporciona a aplicação dos conhecimentos adquiridos;
- (5) garante uma adequada relação entre o investimento realizado e os resultados obtidos.

Verifica-se, assim, que a avaliação se centra nos vários momentos do ciclo de formação, incidindo sobre indicadores e instrumentos próprios, que permitem avaliar o nível de qualidade dos cursos ou ações de formação (anexo F – Indicadores da qualidade do Sistema de Gestão da Formação Profissional). Deste modo, os objetivos da gestão da qualidade do SFPM passam por: assegurar que as atividades de formação se encontram ajustadas ao perfil profissional dos respetivos postos, classes e cargos, de modo a elevar os padrões de desempenho operacional; viabilizar e facilitar a elevação das qualificações e competências do pessoal, com base numa aprendizagem ao longo da vida; maximizar as possibilidades de obtenção de equivalências académicas e certificação profissional; e implementar, manter e melhorar, de forma continuada, o

sistema de gestão da formação profissional, por forma a manter os níveis de qualidade desejados e promover a obtenção da certificação por uma entidade externa.

A gestão da qualidade da formação, segundo o MESUP I (2016), rege-se por oito princípios essenciais que integram todos os mecanismos e intervenientes no processo de formação, atribuindo-lhes uma clara importância na avaliação da qualidade da formação. São eles: “focalização no cliente”, “liderança”, “envolvimento das pessoas”, “abordagem por processos”. “abordagem da gestão como um sistema”, “melhoria contínua”, “abordagem à tomada de decisões baseada em factos” e “relações mutuamente benéficas com os fornecedores” (p. 3.3).

A análise e compreensão dos dados recolhidos ao longo de todo o processo formativo, deve permitir tomar decisões eficazes, fundamentadas numa abordagem à tomada de decisões baseada em factos concretos. Para compreendermos as necessidades, grau de satisfação e expectativas dos formandos e/ou unidades e organismos, devemos focalizar o processo no usuário da formação. Para além disso, devemos ser capazes de envolver e motivar todos os intervenientes para a concretização dos objetivos (liderança), aproveitando da melhor forma as aptidões de cada um para proveito da organização (envolvimento das pessoas), não esquecendo do estabelecimento de relações mutuamente benéficas para os fornecedores da formação.

Considerando que quando as atividades e os recursos são geridos, com base numa abordagem por processos, os resultados são atingidos com maior eficiência, os processos de gestão devem ser, eles próprios, identificados, compreendidos e geridos de forma sistémica promovendo uma melhoria contínua da formação.

Tendo em conta estes princípios, o “Sistema de Gestão da Qualidade” no SFPM depende da perfeita interação entre as entidades da estrutura diretiva (superintendente do pessoal e diretor de formação) e da estrutura operativa (escolas e centros de instrução), sendo a qualidade da formação dependente da sistemática e continuada interação e empenhamento entre os vários elementos que compõem o SFPM e a aplicabilidade criteriosa das várias metodologias, que constituem a abordagem sistémica da formação.

As entidades da estrutura diretiva, para além de conceberem e avaliarem os normativos e instrumentos utilizados na gestão do SFPM, supervisionam todo o processo avaliativo que é levado a nível interno por cada escola, realizam inspeções/auditorias técnicas e procedem ao cruzamento e análise dos dados recolhidos ao nível interno e externo, produzindo uma apreciação global. Por outro lado, as entidades formadoras, que compõem a estrutura operacional, respondem e atuam em função dos normativos e instrumentos da estrutura diretiva, realizam as suas avaliações internas, o que lhes permite aferir se existem ou não as condições necessárias ao desenvolvimento da formação, e colaboram nos processos de avaliação externa enquanto entidades formadoras e/ou unidades a que se destinam os formandos com a respetiva formação, na medida em que é necessário avaliar as competências e desempenho dos formandos em contexto de trabalho (pós-formação). Verifica-se, assim, que para avaliarmos a qualidade da formação do SFPM temos de ter em conta um processo de avaliação interna e externa.

Sob a responsabilidade do Diretor Técnico-Pedagógico, a avaliação interna é desenvolvida através de um conjunto de processos com o objetivo de “(...) produzir informação para a monitorização e controlo de gestão do processo formativo (...)” devendo incidir “(...) nos resultados obtidos pelos formandos, nos resultados da satisfação dos atores (formadores e formandos) implicados no processo formativo e no desempenho dos formadores” (MESUP II, 2016, p. 6.1). Assim sendo, neste tipo de avaliação podemos identificar a “avaliação das aprendizagens”, a “avaliação da satisfação” e a “avaliação de desempenho dos formadores”.

A “avaliação das aprendizagens” encontra-se integrada num processo sistemático, ocorrendo em três momentos distintos e interdependentes: avaliação inicial, onde se recolhe informações que nos permitem analisar os conhecimentos, aptidões e competências dos formandos face aos conteúdos do curso, por forma a ser possível ajustar a organização do curso com base nos objetivos a atingir (avaliação diagnóstica); a avaliação contínua, que se desenvolve no decorrer do curso, permitindo verificar se os objetivos pedagógicos estão a ser atingidos e introduzir melhorias no processo de ensino-aprendizagem, caso se mostre necessário (avaliação formativa); e, por fim, a avaliação final, que permite aferir de que forma e a que nível os objetivos da formação foram atingidos (avaliação sumativa).

No final de cada curso ou módulo é desenvolvida, sob a responsabilidade do diretor de curso, a “avaliação da satisfação”, com o objetivo de recolher informações que permitam aferir o grau de satisfação dos formadores e dos formandos em relação ao curso. Esta avaliação é feita por questionário incluindo os seguintes parâmetros: Planeamento e execução da formação (objetivos, conteúdos, metodologia, horário e distribuição da carga horária), recursos utilizados (materiais utilizados e condições das infraestruturas e equipamentos), ação dos formadores e apreciação global (utilidade para a carreira/ cargo e funções, satisfação geral em relação ao curso e apoio prestado ao longo do curso pelo diretor de curso).

De acordo com a duração dos cursos de PAFM I e II, é estabelecido o momento em que o questionário é aplicado. Nos cursos de PAFM I, por serem cursos mais extensos e poderem integrar a ação de vários departamentos de formação, os questionários são aplicados no final de cada módulo. Pelo contrário, nos cursos de PAFM II, pela sua reduzida duração, os questionários são sempre aplicados no fim do curso.

A avaliação final de cada curso inclui a elaboração de um Relatório de Avaliação Interna (RAI), que produzido pelo diretor de curso, integra uma análise de todos os dados recolhidos ao longo do curso (aproveitamento escolar, ocorrências e/ou reclamações, estatísticas e análise dos dados recolhidos nos questionários de satisfação). Pretende-se com este instrumento refletir sobre os aspetos positivos e negativos da ação formativa, no sentido de se desenvolver recomendações de melhoria. Este relatório, após aprovação em conselho técnico-pedagógico, é remetido para a Direção de Formação (incluída na estrutura diretiva), que analisa os documentos, podendo incrementar medidas para a melhoria da formação, no sentido de promover a qualidade do SFPM.

Incluída na avaliação interna, a “avaliação dos formadores” pretende acompanhar o desempenho dos formadores promovendo, se necessário, medidas de melhoria. Assim sendo, esta avaliação é realizada através da observação direta de ações de formação, tendo como instrumento de avaliação uma grelha de observação e respetivo referencial.

Embora todos os tipos de avaliação, apresentados anteriormente, sejam realizados pelas entidades que compõem a estrutura operativa (escolas e centros de instrução), na avaliação externa observa-se o inverso. Neste caso, cabe à direção de Formação,

enquanto entidade externa à estrutura operativa e na qualidade de entidade responsável pela gestão da formação, recolher informações que permitam desenvolver avaliação antes da formação (*ex ante*), durante a formação (*in curso*) e após a formação (*ex post*).

Num primeiro momento, anterior à realização de cada curso, a Direção de formação analisa a documentação de todos os cursos através de uma apreciação técnico-pedagógica da pertinência/relevância dos objetivos propostos face às necessidades identificadas, assim como da coerência do projeto formativo, considerando os objetivos preconizados, os conteúdos explicitados, os métodos de ensino-aprendizagem selecionados e os recursos didáticos a utilizar.

Numa perspetiva de melhoria contínua, a Direção de Formação desenvolve um conjunto de auditorias/inspeções técnicas, na área da formação, às várias escolas e centros de instrução, como forma de controlo de qualidade do processo formativo promovendo uma cultura de melhoria contínua. Estas auditorias/inspeções incidem sobre diferentes elementos e momentos da formação, promovendo o controlo de todo o sistema de formação, preparando as escolas e centros de instrução para o processo de certificação e acreditação

Após a formação (3 a 6 meses depois), a Direção de Formação desenvolve aquilo que denomina de “avaliação da eficácia da formação” através da avaliação de desempenho dos ex-formandos e da satisfação dos “fornecedores dos serviços de formação”. Esta avaliação ocorre em contexto de trabalho, sendo realizada por amostragem e mediante a solicitação da Direção de Formação. Cabe à chefia direta avaliar o desempenho do ex-formando face às funções e tarefas que o mesmo deverá desempenhar, no âmbito do cargo que exerce. Estas funções e tarefas encontram-se vertidas nos documentos VIIa e VIIb da documentação dos cursos correspondentes, servindo, assim, de base para a construção dos cursos. Simultaneamente com esta avaliação é solicitado ao ex-formando e à chefia o preenchimento de um questionário com o objetivo de “apreciar em que medida os conhecimentos e competências adquiridos/desenvolvidos pelos formandos durante a formação, vão ao encontro das exigências de desempenho inerentes aos respetivos cargos” (MESUP II, 2016: Anexo F-4-3).

Os resultados obtidos são vertidos num Relatório de Avaliação Externa (RAE), que confronta os dados recolhidos com o plano do curso, com o diagnóstico de necessidades de formação e com perfis profissionais. Produzido pelo Observatório da Qualidade da

formação, tem como propósito analisar, avaliar e decidir sobre medidas a implementar no incremento da qualidade do processo formativo.

Ao analisarmos todo o processo de avaliação verificamos que o modelo de avaliação do SFPM assenta na abordagem multinível de Kirkpatrick (1998) intervindo nos quatro níveis distinguidos pelo autor, sem perder de vista o diagnóstico e avaliação de necessidades.

2.4 – Desenho da investigação

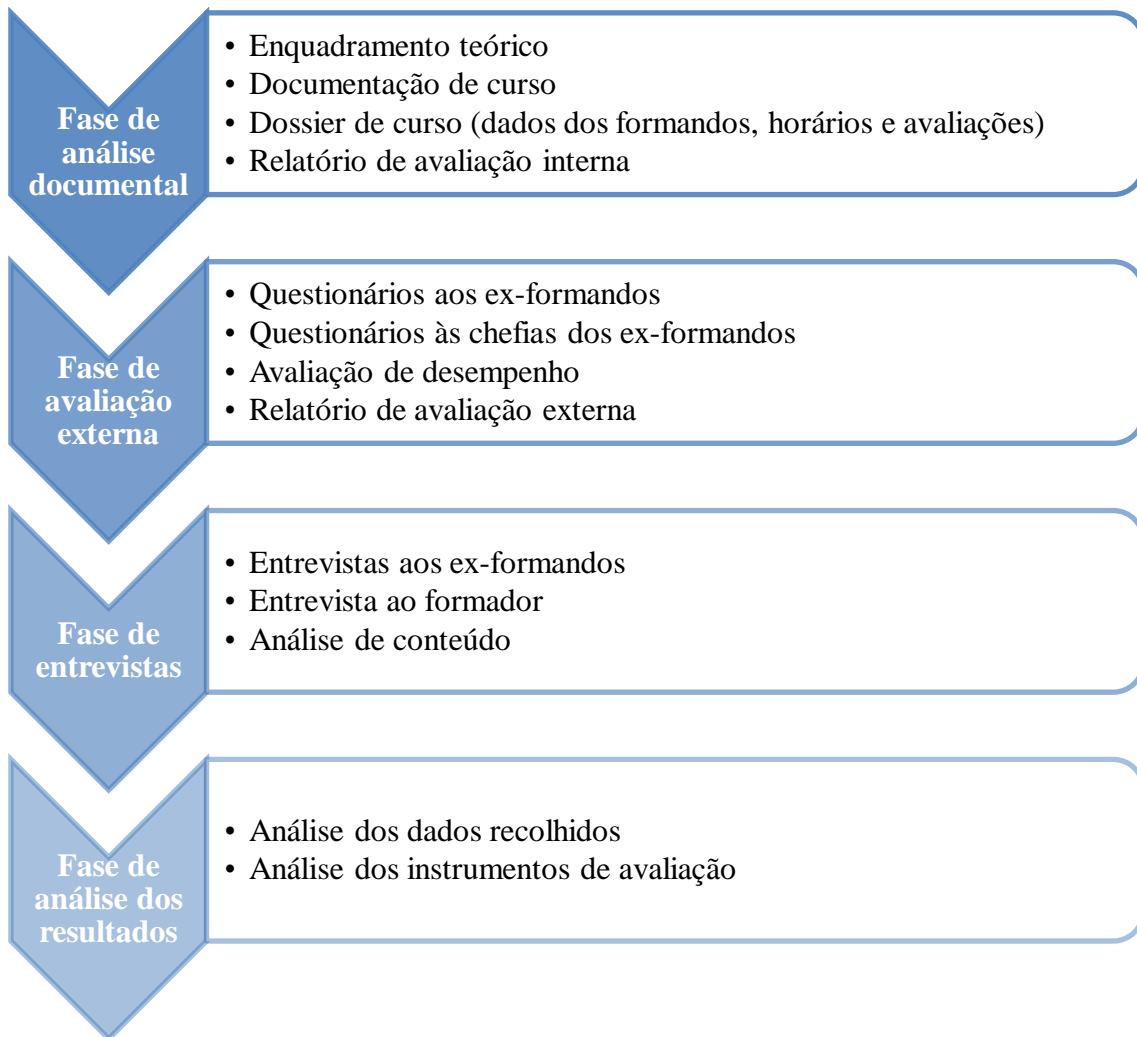
Mais do que analisar a utilidade dos métodos de avaliação, este estudo pretende avaliar comparativamente a qualidade do curso nas duas modalidades, presencial e *b-learning*, tendo em consideração os resultados e perceções dos formandos. Considera-se, neste contexto, que a avaliação coloca “(...) ao seu serviço a metodologia de investigação, com o intuito de procurar explicar os resultados observados nos alunos ou formandos de uma instituição no final de um programa ou currículo de formação, sendo neste sentido que se poderá interpretar a expressão de investigação avaliativa (...)” (Rodrigues, 2002, p. 47).

Podemos considerar que este estudo se trata de um estudo de caso, tendo em conta que se se vai analisar um caso particular, o curso de serviço de secretaria, numa determinada edição desse curso (presencial e *b-learning*) e numa instituição específica. Este tipo de estudo permite a análise aprofundada da realidade observada num determinado contexto, possibilitando criar uma interpretação sobre os dados recolhidos (Ludke & André, 1986). Tendo em conta que, no paradigma interpretativo em educação, a ação é apresentada como objeto de análise, abrangendo o comportamento físico e os vários significados que os participantes lhes atribuem, podemos considerar que, no que respeita às práticas desenvolvidas pelos vários participantes e pelos agentes educativos, comportamentos idênticos podem ter significados diferentes. É, assim, importante destacar que, com o presente estudo, não se pretende desenvolver explicações, conclusões ou relações causa/efeito generalizáveis, mas sim uma interpretação, tanto quanto possível, fidedigna do objeto de estudo. Trata-se de uma investigação qualitativa, tendo em conta que “(...) preocupa-se com a recolha de informação fiável e sistemática sobre aspetos específicos da realidade social, usando procedimentos

empíricos com o intuito de gerar e inter-relacionar conceitos que permitam interpretar essa realidade” (Afonso, 2005, p. 14).

Este estudo foi dividido em várias fases conforme se ilustra na figura 7 (abaixo).

Figura 7 - Fases do estudo empírico



Numa fase inicial (análise documental), foram recolhidos todos os dados sobre as duas edições do curso em estudo. Foi analisado a documentação que sustenta o curso por forma a identificar quais os seus objetivos, conteúdos a serem abordados, carga horária, métodos de avaliação e diagnóstico de necessidades. Trata-se de informações essenciais para a compreensão do curso em estudo. Através do dossier das edições deste curso foi possível recolher informações sobre os formandos, avaliações e possíveis ocorrências. Para além disso, através do Relatório de Avaliação Interna é possível recolher os

resultados do questionário de satisfação realizado no final do curso aos formandos e formadores.

Numa segunda fase deu-se início ao processo de avaliação externa, tendo sido enviados os questionários aos ex-formandos das duas modalidades do curso, às suas chefias e ao formador. Para além disso, foi solicitado às chefias uma avaliação de desempenho do ex-formando. Após a recolha dos dados foi possível realizar o Relatório de Avaliação Externa.

Por forma a explorar os resultados da avaliação externa, os ex-formandos e o formador foram contactados para a realização de uma entrevista (terceira fase). Esta entrevista permitiu recolher informações mais detalhadas sobre o formando e a sua experiência no curso. Por motivos logísticos (formandos destacados em unidades navais ou outros motivos), não foi possível entrevistar todos os formandos previstos no caso do curso na modalidade presencial. Foram entrevistados cinco formandos da modalidade *b-learning* (a totalidade dos que frequentaram o curso) e apenas três (em dez) da modalidade presencial. Para além dos formandos, o formador também foi contemplado, tendo sido um valioso contributo, na medida em que foi capaz de analisar e comparar o desenvolvimento de ambos os cursos.

Após serem realizadas todas as entrevistas, procedeu-se às suas transcrições e posterior análise de conteúdo (descrita no ponto referente às técnicas e métodos de recolha de dados).

A última fase deste estudo corresponde à apresentação e análise dos resultados recolhidos, onde se pretende relacioná-los e tentar encontrar respostas às questões de partida do estudo.

2.5 – Apresentação sumária das duas edições do curso do estudo de caso

Dada a falta de adesão que se tem observado nos cursos a distância da Marinha, este estudo debruça-se no único curso que no ano de 2016 foi realizado na modalidade presencial e *b-learning* na Escola de Tecnologias Navais, Departamento de Administração e Logística: Curso de Aperfeiçoamento em Serviço de Secretaria (AGS02). Este curso, que se destina a sargentos e praças de qualquer classe,

militarizados e civis da Marinha, que venham a exercer pela primeira vez, na respetiva categoria, cargos ou funções relacionados com o serviço de secretaria, e que possuam conhecimentos de informática na ótica do utilizador (Microsoft Office, Outlook e navegação na Intranet e Internet), tem como finalidade habilitar os formandos com os conhecimentos e competências necessárias ao exercício de funções na área do serviço de secretaria e gestão arquivística. Como objetivos gerais pretende-se que no final do curso o formando seja capaz de demonstrar conhecimentos e competências relativos ao desempenho das funções atribuídas na secretaria, e demonstrar conhecimentos e competências relativos à aplicação das ferramentas de gestão arquivística da Marinha.

Embora os objetivos e conteúdos sejam iguais nas duas modalidades de formação que este curso contempla, existem algumas especificidades ao nível dos métodos, carga horária e avaliação que se especificam de seguida.

2.5.1- Curso de Serviço de Secretaria na modalidade presencial

No ano de 2016 realizaram-se duas edições presenciais. A edição em estudo (terceira edição) decorreu de 24 a 28 de outubro com dez formandos inscritos, não tendo ocorrido nenhuma exclusão ou reprovação.

Na modalidade presencial o curso é composto por trinta horas de formação presencial e em sala de aula, distribuídas por cinco dias (seis horas diárias). Destes trinta tempos dezanove são de componente teórica e oito de componente prática, sendo que três tempos são destinados ao acolhimento e à realização do teste final e encerramento curso, conforme se pode ver na tabela seguinte.

Tabela 2 - Grelha do plano do Curso de Serviço de Secretaria na modalidade presencial

Módulos	Coeficiente	Crítico	Tempos		
			Teoria	Prática	Total
Serviço de secretaria	-	S	19	8	27
Tempos destinados ao acolhimento, realização do teste final e encerramento			-	3	3
Total			19	11	30

A avaliação é de tipo sumativa e formativa. Os formandos são avaliados com base num teste escrito final (TEF) e numa Grelha de observação comportamental (GOC). A classificação final do módulo é calculada através de uma média aritmética ponderada, aproximada às décimas das classificações obtidas, sendo que dos dois instrumentos de avaliação é atribuído os coeficientes 3 para o teste e 1 para a grelha de observação. Assim sendo a nota final é calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Classificação do módulo} = \frac{3\text{TEF} + \text{GOC}}{4}$$

2.5.2- Curso de Serviço de Secretaria na modalidade a distância

No ano de 2016 realizou-se uma edição na modalidade *b-learning*. A edição em estudo (segunda edição) decorreu de 29 de fevereiro a 18 de março com cinco formandos inscritos, não tendo ocorrido nenhuma exclusão ou reprovação.

Na modalidade *b-learning* o curso é composto por trinta horas de formação das quais nove horas são em sessões presenciais, seis horas em sessões síncronas e um mínimo estimado de doze horas previstas para sessões assíncronas, perfazendo um total de quinze dias úteis. Destas trinta horas de formação estão também contempladas três horas presenciais dedicadas ao acolhimento e à realização do teste final e encerramento curso (conforme a tabela seguinte).

Tabela 3 - Grelha do plano do Curso de Serviço de Secretaria na modalidade a distância

Módulos	Coeficiente	Crítico	Tempo por tipo de sessão			
			Presencial	Síncrona	Assíncrona	Total
Serviço de secretaria	-	S	9	6	12	27
Tempos destinados ao acolhimento, realização do teste final e encerramento			3	-	-	3
Total			12	6	12	30

As sessões síncronas e assíncronas são ministradas através da plataforma de aprendizagem Moodle no sítio atribuído ao Departamento de Administração e Logística.

A avaliação é de tipo sumativa e formativa. Os formandos são avaliados com base nas classificações obtidas nas grelhas de participação individual nos momentos síncronos (SS), na grelha de participação individual dos momentos assíncronos (SA), e num teste escrito final (TEF). A classificação final do módulo é calculada através de uma média aritmética ponderada, aproximada às décimas das classificações obtidas, sendo que aos três instrumentos de avaliação é atribuído os coeficientes 2 nas grelhas de participação individual nos momentos síncronos, 1 na grelha de participação individual dos momentos assíncronos e 1 no teste. Assim sendo, a nota final é calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Classificação do módulo} = \frac{2SS+1SA+3TEF}{6}$$

Nas duas modalidades deste curso as classificações finais são convertidas numa escala de classificação qualitativa em que, se os valores percentuais obtidos forem de 0 a 49 é atribuído o nível um, que equivale a um “não satisfaz”, se forem de 50 a 74 é atribuído o nível dois, que equivale a um “satisfaz”, se forem de 75 a 89 é atribuído o nível três, que equivale a um “bom”, e, por fim, se forem de 90 a 100 é atribuído o nível quatro, que equivale a um “ muito bom”. Os formandos são considerados habilitados no curso quando no final do mesmo a sua classificação final for igual ou superior a 50%, isto é, o formando tem de chegar pelo menos ao nível dois. Para além da classificação, existe ainda um critério de exclusão com base no número de faltas, ou de ocorrências resultantes de falta de qualidades militares, do ponto de vista disciplinar, compatíveis com a sua permanência no curso. No que se refere ao número de faltas, os formandos do curso na modalidade presencial não podem faltar 15% ou mais dos tempos previstos no plano de curso. No caso da formação *b-learning* o cálculo de faltas é obtido em função do número total de horas das sessões síncronas e presenciais (12 horas).

2.6 - Métodos e Técnicas de Recolha de dados

No âmbito desta investigação podemos reconhecer três métodos de recolha de dados: pesquisa/recolha (e análise) documental, avaliação externa através de inquérito por questionário, e inquérito por entrevista (sujeita a análise de conteúdo).

As várias metodologias e instrumentos utilizados neste estudo permitem ir ao encontro do conceito de “triangulação” referente aos métodos de investigação. Kohlbacher (2006) refere que a “triangulação” na investigação permite reforçar a validade e credibilidade do estudo sendo caracterizado pela utilização não só de vários métodos de recolha de dados mas também da recolha dessa informação através de atores e/ou perspetivas diferentes. Pretende-se assim interligar todas as informações recolhidas, realizando uma “triangulação” dos dados permitindo-nos reforçar a validade dos dados recolhidos e das conclusões.

2.6.1- Pesquisa e Análise documental

A análise documental caracteriza-se pelo estudo de informação que não teve qualquer tipo de interferência pelo investigador mas que lhe permite “(...) relacionar a frequência da citação de alguns temas, palavras ou ideias em um texto para medir o peso relativo atribuído a um determinado assunto pelo seu autor. Pressupõe, assim, que um texto contém sentidos e significados, patentes ou ocultos, que podem ser apreendidos por um leitor que interpreta a mensagem contida nele por meio de técnicas sistemáticas apropriadas” (Chizzotti, 2006 citado por Sá-Silva, Almeida & Guindani, 2009, p. 11)

Através da pesquisa documental, procurou-se recolher dados estatísticos referentes à evolução dos cursos presenciais e a distância na ETNA (número de cursos desenvolvidos e cancelados e nº de participantes), recolher e analisar os normativos para a qualidade da formação presencial e a distância do SFPM, e a documentação dos cursos em estudo e respetivos recursos didáticos (no caso do ensino a distância foram recolhidos e analisados os recursos online na plataforma Moodle). Para além disso foram analisados os relatórios de avaliação interna de ambas edições do curso através dos quais foi possível analisar os resultados dos questionários de satisfação, preenchidos pelos formandos e formadores no último dia de aulas.

2.6.2- Inquérito por questionários de avaliação da formação

Para os dois cursos em estudo foi elaborada uma avaliação externa, a qual foi realizada através dos processos da avaliação do impacto da formação, desenvolvidos pelo Observatório da Qualidade da Formação do SFPM e estipulados no MESUP. Este

processo pressupôs o envio de questionários aos ex-formandos (Anexo H), às chefias dos ex-formandos (anexo G) e posterior análise. Importa referir que do curso presencial apenas responderam aos questionários sete dos dez formandos e seis chefias e da edição do curso em *b-learning* obtivemos respostas de quatro dos cinco formandos e de uma chefia.

Pretendeu-se utilizar os questionários já existentes por forma a ser possível realizar uma análise quanto à utilidade e pertinência dos dados recolhidos com os mesmos. No âmbito do questionário entregue às chefias dos ex-formandos, verifica-se um conjunto de questões que se dividem em cinco tópicos, nomeadamente: “necessidades de formação”, “desempenho profissional”, “formação recebida”, “enquadramento organizacional” e “recomendações/ sugestões”. É composto por um total de seis perguntas diretas, com diferentes graus de resposta, indicados ao longo do questionário, que pretendem: recolher informação que justifique a inscrição do formando no curso, que a chefia avalie se os conhecimentos adquiridos e/ou desenvolvidos no curso foram ou não úteis para melhorar o desempenho profissional do formando, recolher informação sobre a que nível a formação que o formando recebeu veio colmatar as necessidades de desempenho do mesmo, se existem aspetos que a chefia considere que poderiam ser mais aprofundados, se foram ou não dadas oportunidades ao formando de aplicar os conhecimentos apreendidos no local de trabalho e se existem comentários ou sugestões que possam contribuir para o incremento da qualidade da formação em causa (anexo G).

No que se refere ao questionário entregue aos ex-formandos, este apresenta um conjunto de oito perguntas diretas, com diferentes graus de resposta, indicados ao longo do questionário. É composto por cinco tópicos, nomeadamente: “necessidades de formação”, “programa de formação”, “desempenho profissional”, “apreciação geral” e “recomendações/ sugestões”. Os tópicos “necessidades de formação”, “desempenho profissional” e “recomendações/ sugestões” apresentam questões semelhantes às do questionário entregue às chefias, (referido anteriormente), enquanto que os restantes pretendem recolher informação relativamente à perspetiva do formando quanto à utilidade dos conhecimentos adquiridos no curso, adequabilidade da duração do curso e o nível satisfação geral com o mesmo.

2.6.3- Entrevista e análise de conteúdo

Por forma a complementar e compreender os dados recolhidos na fase de análise documental e de avaliação externa foram realizadas nove entrevistas (cinco aos ex-formandos do curso a distância, três aos ex-formandos do curso presencial e uma ao formador do curso a distância e presencial). Estas entrevistas foram fundamentais para a concretização dos objetivos desta investigação, uma vez que nos permitiram recolher informações mais detalhadas sobre a perspetiva dos formandos e formadores, em relação aos cursos em estudo, permitindo de igual forma verificar que tipo de informação pertinente à avaliação destes cursos é ou não recolhida através dos questionários de avaliação (o instrumento de avaliação mais utilizado).

Por entrevista considera-se “(...) conversas orais, individuais ou de grupos, com várias pessoas selecionadas cuidadosamente, a fim de obter informações sobre os factos ou representações, cujo grau de pertinência, validade e fiabilidade é analisado na perspetiva dos objetivos da recolha de informações (...)” (De Ketele & Roegiers, 1999, p. 22). Assim sendo, o entrevistador, que se assume neste contexto como um investigador que pretende obter dados de interesse para o seu estudo, poderá questionar os indivíduos através de um guião estruturado ou diretivo, semiestruturado ou semi-diretivo, ou até, mesmo, não estruturado ou não diretivo. Nesta investigação foram realizadas entrevistas semi-diretivas, que se caracterizam pelo uso de um guião (Anexos I, J e K) com tópicos apresentados sob a forma de perguntas abertas, permitindo desenvolver uma entrevista baseada no diálogo e na flexibilidade do entrevistador, permitindo introduzir questões pertinentes face às respostas que se vai obtendo ao longo da entrevista.

Os guiões utilizados (Anexos I, J e K) encontram-se adaptados ao público entrevistado tendo perguntas semelhantes mas referindo-se à formação presencial ou a distância tendo em conta as suas características e particularidades. Em todas as entrevistas pretendeu-se recolher informação que permitisse complementar os dados recolhidos através da análise documental e dos questionários. Para isso foram explorados os seguintes temas: motivações para a inscrição no curso e na modalidade presencial ou *b-learning* em específico, formação e experiência na área, o processo de formação, (onde se pretende que o entrevistado reflita e avalie como decorreu o curso e o desempenho do formador), importância atribuída à formação presencial e a distância, (cujo o objetivo é que se reflita sobre a importância que tanto o formando/formador como a própria

organização atribuem à formação presencial e a distância e se a organização aposta na formação, desenvolvendo as condições necessárias para que os seus trabalhadores possam participar nas ações de formação), e resultados da formação. Neste último “bloco temático” pretende-se que os entrevistados reflitam sobre a utilidade da formação no âmbito profissional, o que transferiram da formação, pontos fortes e fracos e sugestões de melhoria.

De acordo com Ghiglione e Matalon (2001), as entrevistas devem ser realizadas tendo em conta uma neutralidade ideológica ou efetiva, ou seja, o entrevistador não deve influenciar as respostas do entrevistado. Este é um dos grandes riscos das entrevistas, o perigo de parcialidade. Para além deste, os autores referem ainda a dificuldade de análise dos elementos recolhidos, que muitas vezes pode ser subjetiva. No entanto, as entrevistas apresentam inúmeras vantagens, como por exemplo a possibilidade de explorarmos as respostas dos entrevistados ao longo das entrevistas, aumentando o grau de detalhe dos elementos recolhidos, e a flexibilidade do método, o que não acontece com outros instrumentos como por exemplo os questionários.

Dando este estudo muita importância à perceção dos ex-formandos como elemento de avaliação dos cursos, a entrevista desenvolve-se como a forma mais aproximada de conseguirmos recolher a sua perspetiva. Nesta investigação ela configura um “dispositivo de explicitação ou de reformulação” e um “contexto de verbalização ou de formulação” (Rodrigues, 2002, p. 99). Pretendemos através do discurso dos participantes recolher dados sobre o “resultado, ou objeto de avaliação” e uma “descrição dos acontecimentos, comportamentos e situações da formação” como forma a compreendermos quais foram as principais mudanças, ao nível dos conhecimentos, atitudes, reconhecimento profissional, entre outras, que os participantes, neste caso os ex-formandos, obtiveram com a formação em causa. Inclui-se aqui, ainda, a sua perceção sobre as aprendizagens que transferiram para o local de trabalho. Para além disso, pretende-se que na entrevista exista espaço para uma “comparação com uma norma ou padrão”, para que os participantes avaliem a formação, neste caso em *learning*, à luz não só dos normativos que são impostos no desenvolvimento da documentação do curso e da sua gestão, mas também através da sua experiência referente à participação em cursos presenciais na ETNA (enquanto formando ou formador).

Por fim, pretende-se recolher informação relativamente à “vivência” ou “experiência social”, enquanto forma de “reflexão” e “questionamento” por parte dos participantes sobre a sua perceção geral do curso. Para além de experiências concretas, reconhecidas pelo participante como importantes, pretende-se recolher a sua opinião, expectativas, problemas encontrados ao longo da formação, e o seu nível de satisfação.

Pretende-se explorar o papel “ativo” dos formandos no processo de avaliação destes cursos, papel esse que vai desde “(...) a produção de informação sobre a formação (...) à comparação entre o que se realizou e os critérios de avaliação e à formulação de um juízo de valor, ou de apreciação, à avaliação propriamente dita (...)” (Rodrigues, 2002, p. 96).

Todas as informações recolhidas através das entrevistas foram áudio-gravadas e transcritas (anexos L, M e N), tendo sido objeto de análise temática de conteúdo (e categorização semântica). Por análise de conteúdo considera-se um “conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de discussão do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não), que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção de mensagens” (Bardin, 1977, p. 42). Da análise da entrevista, por categorização temática, pretendeu-se classificar os elementos constituintes do conteúdo das entrevistas diferenciando-os e reagrupando-os. Esta técnica é utilizada por se considerar um processo de análise relativamente preciso, promovendo a construção do conhecimento a partir do discurso, da disposição e dos termos utilizados pelos entrevistados. Através desta metodologia foram definidas grelhas de análise de conteúdo (anexos O, P e Q) com as seguintes categorias de análise:

- “Inscrição no Curso em Serviço de Secretarias”, que reúne informação sobre o porquê da inscrição no curso, e na modalidade *b-learning* ou presencial, bem como sobre as expectativas iniciais para com a formação.
- “Experiência e importância atribuída à formação”, onde se agrupa informação sobre a experiência que o formando tem, tanto na área profissional de secretarias como em possíveis formações alternativas neste âmbito. Para além disso, é nesta categoria que se inclui informação relativa à importância que o formador atribui à formação.

- “Plataforma Moodle”, que engloba informação sobre a perceção do formando quanto ao funcionamento da plataforma moodle, bem como sobre os métodos utilizados para o esclarecimento sobre o modo de funcionamento da mesma.
- “Componentes do curso”, que compreende informação sobre os métodos de formação, as ferramentas utilizadas e o grau de consciencialização do formando quanto ao modo de funcionamento do curso.
- “Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade”, que abrange a avaliação que os formandos fazem sobre a forma como o curso preparou ou não para o desempenho das funções e tarefas que sustentaram o diagnóstico de necessidades desta formação.
- “Avaliação do curso”, que abarca a avaliação que os formandos fazem sobre vários aspetos mencionados como subcategorias, como, por exemplo, a carga horária, dificuldades, satisfação, e resultados da formação, entre outros aspetos.
- “Perceção sobre cursos em *b-learning*”, que agrupa informação sobre a perceção dos formandos face a esta modalidade de formação e a sua motivação para frequentar cursos nesta modalidade.

No caso da análise de conteúdo da entrevista ao formador são tidas em conta as suas habilitações e experiência, não só na área de secretaria mas também na formação presencial e a distância, a sua perceção quanto ao que distingue a formação presencial da formação a distância, e vantagens e desvantagens da modalidade *b-learning*.

Capítulo III – Apresentação, análise e discussão dos Resultados

O presente capítulo pretende apresentar e analisar os dados recolhidos ao longo das diversas fases do estudo com o intuito de encontrar resposta às perguntas de partida e de alcançar os objetivos propostos. Ele apresenta uma estrutura temática que corresponde à organização resultante do esforço de conjugação e articulação (das análises) dos diferentes tipos de dados, que, em vez de serem apresentados *de per si*, de forma separada e fragmentada, vão sendo imediatamente convocados e integrados em função do tema que neles se revela. A apresentação e discussão dos resultados dispõe-se, assim, em torno dos seguintes grandes eixos temáticos, e respetivos subtemas (ou categorias), que remetem para: as necessidades formativas (porventura subjacentes ao motivo de inscrição no curso e às expectativas face à formação); os perfis do formando e do formador (requeridos pela modalidade de formação em *e-learning*, nomeadamente); o programa do curso de formação (que inclui conteúdos, metodologias, carga horária e condições de frequência); os resultados da formação (inclusivamente no desempenho profissional); e a apreciação geral do curso (a que se associam a satisfação e as sugestões de melhoria).

3.1- Resposta às necessidades formativas

3.1.1 – Motivos gerais de inscrição no curso

Através das entrevistas aos ex-formandos (a seguir referidos como formandos) foi possível identificar os motivos que os levaram a inscrever-se no curso. Verificou-se que, tanto na modalidade presencial como em *b-learning*, esses motivos se prendem com:

- a necessidade de adquirir conhecimentos para o desempenho de novas funções;

Formando A: O que me levou a frequentar este curso foi que em dezembro de 2015 fui chamado pelo Sr. Diretor de Faróis para assumir funções de chefe de secretaria e, não sendo eu de uma especialidade que normalmente assume este cargo, normalmente o que vemos na secretaria são ou artilheiros ou

administrativos, identifiquei desde logo a minha pouca ou nenhuma formação na área.

Formando B: O meu cargo foi criado quando eu vim para cá. O senhor comandante quis que alguém ficasse responsável por todo o trabalho de secretariado relativo aos militares e ao pessoal civil das estações salva-vidas de Cascais e Ericeira.

Formando D: Porque eu estou a desempenhar funções de ordenança, mas estou na secretaria, daí me terem inscrito neste curso.

- o interesse pessoal;

Formando A: Gosto de transformar as dificuldades em algo positivo e foi isso que me levou a inscrever-me no curso.

Formando B: Vi o curso, falei ao comandante de porto, disse-lhe que ia haver o curso de secretaria em *b-learning*, e ele considerou que era uma mais-valia para nós. O saber não ocupa lugar, mas este curso foi mesmo por necessidade, para me sentir mais apto na execução das tarefas.

- a imposição da chefia;

Formando C: Fui obrigado, devido às funções que tinha.

Entrevistador: Portanto, foi a sua chefia que o propôs para o curso.

Formando D: Exatamente.

Formando F: Estive lá, frequentei o curso até ao fim, mas ia para lá porque tinha que ir. Confesso que não tive motivação, e pronto. Portanto agora fui a este curso. E, vou-lhe ser sincera, fui obrigada, porque acho que já não tenho idade para andar em cursos. Obrigaram-me a ir e fui. Foi porque a chefia achou que eu devia ir e porque dizem que nos cursos se aprende sempre alguma coisa. E é verdade. Não sei, a chefia entendeu que eu tinha de tirar o curso e fui.

Formando G: Foi o meu chefe que me inscreveu. Sim, foi por imposição.

- o facto de o curso fazer parte do mapa detalhado do cargo do ex-formando.

Formando C: Como estava no meu mapa de cargo, teve de ser.

Formando E: Teve a ver com o mapa elaborado pela Direção de Formação, que atribui às unidades um plano de formação onde cada militar, consoante o seu número de detalhe, tem uma formação específica. E, no meu caso, este curso fazia parte do meu plano de formação. Eu sabia que o tinha de tirar para completar o meu plano de formação e fui inscrito pelo comandante para estar habilitado com todos os cursos que me eram solicitados.

Formando H: O curso que eu frequentei aqui na ETNA fazia parte dos planos de qualificação, visto que estou aqui na parte da secretaria do pessoal, e foi por imposição.

Nos questionários de avaliação externa aos ex-formandos o motivo da inscrição também se encontra contemplado, sendo que os resultados foram semelhantes aos da entrevista, não se tendo verificado respostas diferentes (figura 9 e 10).

Figura 8 - Necessidades formativas - Edição do curso presencial

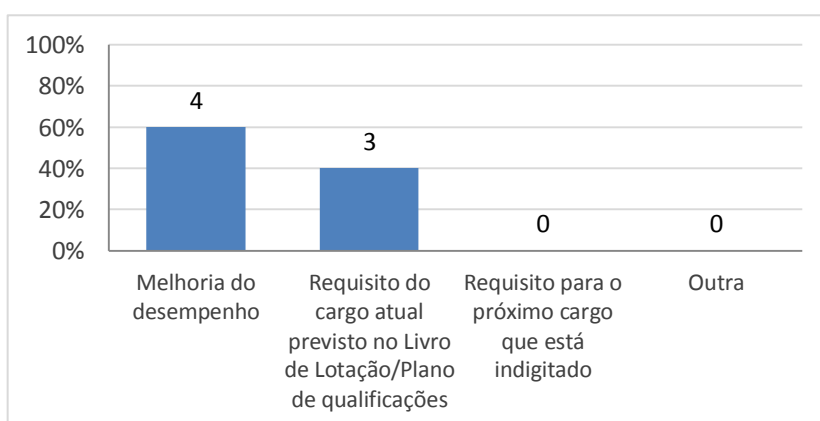
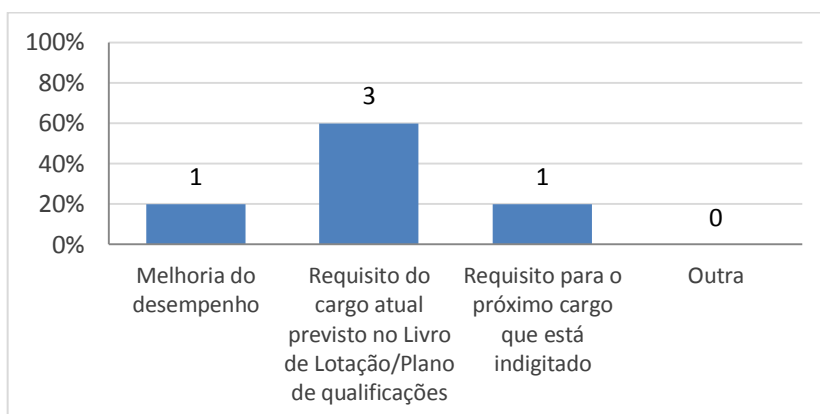


Figura 9 - Necessidades formativas - Edição do curso b-learning



Sendo a formação considerada de extrema importância para a Marinha, observa-se que o exigido pelo mapa detalhado de cargo tende a ser cumprido. Voltando ao “modelo da empresa flexível” de Atkinson, referido por Kovács (2002, p. 83), podemos relembrar que a Marinha dispõe de trabalhadores no “núcleo estável dos trabalhadores-chave” e alguns que, por ainda estarem a contrato a termo certo, se encontram nos “grupos periféricos”. De qualquer forma, conseguimos identificar paralelo com o que é sublinhado por Atkinson, quando refere que as organizações que empregam estes grupos de trabalhadores tendem a ver a formação como um investimento no desenvolvimento de competências, atribuindo a cada cargo um conjunto de formações chave consideradas essenciais para o desempenho nesse cargo específico. De destacar que durante as entrevistas foi mencionado por alguns entrevistados a forma como a Marinha encara a formação, sendo do conhecimento de todos a sua importância para o desenvolvimento da carreira e da própria instituição.

Formando F: Temos tantos cursos, aliás estamos dentro de uma escola que dá formação. Acho que a Marinha dá muita importância à formação. Está a formar tantas marinheiras e marinheiros. E mesmo a formação profissional, temos aí tantas pessoas que vêm tirar formação de fora. Acho que a Marinha é o organismo das Forças Armadas que aposta mais na formação.

Formando H: Aliás, a Marinha, nesse aspeto, leva a formação muito a sério. Eu só não tenho mais formação porque não quero, ou não posso, porque somos poucos na secretaria. Temos muita oferta de cursos.

De qualquer modo, em termos gerais, a motivação e as expectativas face à formação estão relacionadas com a sua pertinência, ou seja, relacionam-se com as exigências do trabalho e da gestão de recursos humanos. E, mesmo quando não se sentem muito atraídos pela formação, os trabalhadores não deixam de reconhecer a sua necessidade, registando-se uma convergência entre as necessidades de formação individuais e organizacionais.

3.1.2 – Motivos de inscrição na modalidade de formação presencial/*b-learning*

Tendo em conta o cancelamento dos cursos a distância, torna-se importante questionar os formandos das razões que os levaram a escolher a modalidade de formação. Neste

contexto, a entrevista permitiu verificar que apenas um dos formandos demonstrou ter conhecimento da existência dos cursos a distância, tendo-se proposto para o curso na modalidade *b-learning* por considerar ser a opção mais prática e conveniente para o serviço.

Formando B: Vi o curso, falei ao comandante de porto, disse-lhe que ia haver o curso de secretaria em *b-learning* (...). Na minha situação, tendo em conta meu trabalho, a modalidade a distância é o melhor para mim, é mais prático do que estar na sala de aula.

De qualquer modo, os formandos revelaram que não tiveram possibilidade de escolher se queriam frequentar o curso presencialmente ou em *b-learning*, apresentando as seguintes justificações:

- Impossibilidade de frequentar o curso na modalidade presencial;

Formando A: Na altura só existia o de *b-learning*. Então, na altura, na impossibilidade de ir ao presencial, inscrevi-me no curso a distância.

Formando C: Porque era a única opção disponível na altura e eu precisava de tirar o curso. Mas não me incomodou ser a distância.

- Ser o único a desempenhar as funções de secretaria na unidade;

Formando B: Eu estou aqui sozinho, sou o único que faço trabalho de secretaria. Eu sou o único aqui que faz a documentação necessária aqui para os militares e pessoal das estações salva vidas (...). Uma ou duas ou três semanas de curso, ficava com tudo atrasado, e depois há pagamentos, os mapas de abono e as horas extraordinárias do pessoal civil que está na estação salva-vidas. Era ingrato para eles, também. Então optei por este curso a distância com autorização do comandante de porto. Digamos que era a melhor maneira de frequentar este curso, tendo em conta o meu posto e funções.

- Imposição da chefia.

Formando D: Não fui eu que escolhi, foi o meu chefe que me inscreveu.

Formando F: Não me perguntaram nada. Disseram que eu tinha de ir e fui, pronto.

Formando G: Foi a minha chefia que escolheu, e inscreveu-me.

Formando H: Nunca foi minha. Nem sabia que existia este curso em *b-learning*.

Soube na altura em que fui frequentar o curso.

Regista-se, assim, que a escolha do curso não parece depender, em geral, de nenhuma representação ou expectativa especial em relação à metodologia da modalidade de formação.

3.1.3 – Correspondência às expectativas dos formandos

Durante a entrevista foi, de resto, possível questionar os formandos sobre quais as suas expectativas quando iniciaram o curso. Verifica-se que os formandos da modalidade presencial se encontravam mais desmotivados do que os do *b-learning*, pelo facto de já desempenharem funções na área, não esperando aprender muito mais do que aquilo que já sabiam, ou por pensarem que nunca iriam poder pôr em prática os novos conhecimentos:

Formando G: Para lhe ser sincero, não tive grandes expectativas, porque já desempenhava funções nesta área há bastante tempo. Mas aprender é sempre bom.

Formando H: Não estava à espera de muito mais do que aquilo que eu já trabalhava (...).

Formando F: Lá está, para mim não foi expectativa, porque eu sabia que, se eu fosse aprender qualquer coisa naquele curso, eu depois na vida real não ia aplicar.

Por outro lado, os formandos do curso na modalidade *b-learning* mostraram que tinham expectativas elevadas, sendo que apenas um formando revelou que inicialmente tinha receio que o curso, por ser em *b-learning* (uma modalidade que ele desconhecia), fosse demasiado difícil.

Formando D: Pensei que fosse uma coisa muito complicada (...).

Os restantes formandos referiram que esperavam adquirir novos conhecimentos na área, porém todos eles expuseram que as expectativas ficaram aquém do resultado.

Formando A: O meu objetivo era sair de lá com bastante conhecimento, que me permitisse chegar à secretaria e saber muito mais do que aquilo que eu acabei por ficar a saber depois de sair.

Formando C: Não tinha muitas expetativas. O curso foi dentro daquilo que eu já esperava que era aprofundar alguns termos.

Formando D: Basicamente, era tentar perceber tudo o que envolve uma secretaria mas aí se calhar eu elevei a fasquia.

Assim, se os formandos da modalidade presencial não tinham expectativas de aprendizagem muito elevadas, dados os seus conhecimentos e competências prévias (adquiridos experiencialmente pela prática em contexto de trabalho), e dão a entender que a sua perceção das aprendizagens realizadas se situa em linha com as suas expectativas, os formandos da modalidade *b-learning* indiciam expectativas superiores àquilo que percebem ter alcançado no plano das aprendizagens desenvolvidas na formação.

Para os formandos do curso presencial, pelo menos, as expectativas prendem-se com uma apreciação da relação entre as suas competências profissionais (percebidas) e as exigências das tarefas profissionais, ou seja, das suas necessidades de formação.

3.2- Adequação do perfil do formando e do formador

3.2.1 – Ajustamento à experiência e formação prévias do formando

Algo que não se encontra contemplado em nenhum dos instrumentos de avaliação utilizados pela Marinha é a recolha de dados sobre a experiência que os formandos apresentam antes de iniciarem a formação. Todos os cursos apresentam requisitos prévios aos formandos. No entanto, será que os formandos correspondem a esses requisitos? Serão esses requisitos fundamentais para o desenvolvimento de aprendizagens? No caso concreto deste curso verificamos que a maioria dos formandos já desempenhava funções de secretaria antes de iniciar o curso, sendo que alguns deles contam já com uma vasta experiência.

Formando F: é o que eu faço há trinta e tal anos (...) estive no Estado Maior vinte e sete de anos, lá era de uma maneira, depois estive cinco meses numa capitania foi totalmente diferente.

Formando H: Eu trabalhei numa secretaria de uma unidade naval portanto já desempenho funções desde 2012. Mas anteriormente já tinha mais ou menos noção do que era uma secretaria porque tive cinco anos em alcântara na repartição.

De facto, no curso presencial todos os entrevistados já tinham experiência na área, o que não aconteceu com os do curso em *b-learning*, onde dois formandos referiram que não tinham qualquer experiência.

De acordo com os requisitos estabelecidos para os formandos que frequentam este curso em ambas as modalidades, os formandos têm de “Vir a exercer pela primeira vez, na respetiva categoria, cargos ou funções relacionados com o serviço de secretaria”, e ter “Conhecimentos de informática na ótica do utilizador (Microsoft Office, Outlook Express e navegação na Intranet e Internet)” (Dossier de curso AEG02, 2011 p. 2.3). Como vimos, o primeiro requisito não é posto em prática, na medida em que a maioria dos formandos já exercia funções de secretaria. Questionados sobre estes requisitos, os formandos demonstraram não ter conhecimento a seu respeito nem concordar com eles. Por outro lado, apontam questões de ajustamento, tanto no que se refere ao grau de aprofundamento da formação como aos requisitos em literacia informática.

Formando A: Então porque é que se chama de aperfeiçoamento? Pelo menos um, que estava na capitania de cascais, era o responsável pela secretaria, portanto não era nada de novo para ele. E o nome é aperfeiçoamento. Como é que um curso de aperfeiçoamento é para pessoas que nunca exerceram? Uma coisa não está em sintonia com a outra. (...) Por aquilo que eu observei, algumas pessoas que tiraram comigo o curso já estavam em secretarias há alguns meses, e para elas aquilo, realmente, foi um aperfeiçoamento.

Formando D: Ah, esses requisitos não se aplicam nem a mim nem a quase ninguém. Quase todos já tínhamos experiência. (...) Isto é para pessoas que já têm experiência, sem dúvida.

Formando G: Acho que fazem falta, mas, é como eu lhe digo, nem todas as pessoas que entraram no curso têm essa formação. Talvez tenham de frequentar outros cursos, ligados à informática, para virem frequentar este.

Formando C: Havia lá pessoas que não tinham muita experiência com computadores e que para elas aquilo era complicadíssimo.

De facto, os formandos que não tinham experiência na área revelaram ter tido dificuldades ao longo do curso não considerando que este curso seja para iniciados.

Formando A: Para mim este curso nem era o ideal porque é um curso de aperfeiçoamento. Só vamos aperfeiçoar algo que já existe e não algo de raiz. (...) Enquanto que aqueles mais instruídos demoravam cinco minutos a responder, eu tinha que recorrer aos manuais para responder. (...) O curso chamou-me a atenção para isso, mas se eu já tivesse bases teria sido mais simples. Não tendo, foi mais difícil chegar lá.

Formando G: Esta parte de informática é tudo um complemento para o curso de secretaria. Quem não tem as bases de informática vai ter muitas dificuldades.

Formando F: Eu como trabalho no dia-a-dia nos computadores não tive grandes dificuldades, mas havia lá colegas meus que não trabalhavam e não tinham bases.

Formando G: Acho que não. Teriam de aprofundar certos temas, como, por exemplo, passar as guias. No curso eles explicam aquilo muito resumido, e uma pessoa que nunca viu uma guia vai ficar sem saber o que fazer.

Importa destacar que um dos formandos, que revelou não ter experiência em serviço de secretaria, após frequentar o curso em *b-learning* inscreveu-se na modalidade presencial.

Formando E: Frequentei os dois. O a distância e o presencial.

Verificamos, assim, que os formandos que entram neste curso não apresentam todos as mesmas bases, o que pode tornar a tarefa do formador mais difícil.

Formador: Estamos ali a dar formação que não vai ser igual para todos, porque muitos deles já conhecem a realidade.

Este aspeto foi destacado por um dos formandos, que reconheceu que as dificuldades ao nível da informática retiraram tempo à formação.

Formando E: Mas se conseguirem conjugar era melhor, porque retira tempo ao formador que perde algum tempo da aula a resolver esses problemas.

Questionado sobre os requisitos do curso o formador apresentou uma opinião diferente da dos formandos, considerando que o curso é adequado para iniciados. No entanto, reconhece que os requisitos nem sempre correspondem ao que é praticado e que existem formandos com dificuldades em acompanhar as tarefas que o curso exige.

Formador: Alguns deles tinham dificuldade na parte informática, e, nessa parte de vir a exercer pela primeira vez o cargo, não correspondia à verdade para a maioria, porque já tinham exercido funções de secretaria. (...) O curso está preparado para pessoas que venham a exercer funções pela primeira vez. Aliás o curso tem uma designação que está errada “aperfeiçoamento”. Aquilo não tem nada de aperfeiçoamento, são noções básicas de secretaria.

Por conseguinte, tanto o formador como os formandos reconhecem e apontam algumas questões de ajustamento entre o perfil do curso (tal como definido, planificado e implementado) e o perfil dos formandos.

3.2.2 – Adequação da experiência e formação do formador

De acordo com o dossier do curso, os formadores têm de possuir o certificado de competências pedagógicas (CCP), ter o curso de especialização em ciências documentais, ou mestrado em ciências da documentação e informação (ramo arquivístico ou outro equivalente), e, preferencialmente, exercer ou já ter exercido funções no Centro de Documentação, Informação e Arquivo Central da Marinha (CDIACM). Para além disto, os formadores do curso *b-learning* deverão possuir formação específica na área do ensino a distância, nomeadamente o Curso de Aperfeiçoamento em e-Formadores e o Curso de Aperfeiçoamento em e-Conteúdos, ou equivalentes (Dossier de curso AEG02, 2011 p. 2.4). A entrevista realizada ao formador revelou que este detinha a formação necessária para ministrar a formação presencial, mas não a formação em *b-learning*.

Formador: Apenas frequentei o Curso de Multimédia. O de e-Formadores não.
(...) Não, nunca tinha dado formação a distância.

Refira-se que o Curso de Multimédia é um dos cursos da ETNA que pretende desenvolver conhecimentos e competências na área de fotografia e vídeo, não tendo qualquer componente relacionada com o ensino a distância. Por outro lado, verificou-se que a escolha do formador para ministrar este curso se prendeu com o cargo que anteriormente era ocupado por um formador que tinha toda a formação necessária para dar dando as duas modalidades do curso.

Formador: Comecei a dar a versão presencial e, como anteriormente quem estava no meu cargo dava o curso nas duas modalidades, continuei.

De qualquer modo, o formador foi avaliado pelos formandos no questionário de satisfação, tendo obtido uma boa classificação, tanto na modalidade presencial como na de *b-learning* (tabelas 4 e 5).

Tabela 4 - Resultados do questionário de satisfação referentes ao tópico “intervenção do(s) e-formador(es)”. Edição do curso b-learning

A - Perguntas fechadas (frequência e média)	N.R.	classific.				M
		1	2	3	4	
3. INTERVENÇÃO DO(S) E-FORMADOR(ES)						
3.1. O (e)-formador revelou conhecimentos do(s) tema(s) abordado(s)	0	0	0	1	4	3,80
3.2. O (e)-formador apresentou de forma clara e simples os conteúdos	0	0	0	0	5	4,00
3.3. A linguagem utilizada facilitou a compreensão dos conteúdos	0	0	0	1	4	3,80
3.4. O (e)-formador motivou para a aprendizagem dos conteúdos	0	0	0	1	4	3,80
3.5. O (e)-formador desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	0	0	0	0	5	4,00
3.6. A tutoria nos momentos síncronos foi efetiva	0	0	0	1	4	3,80
3.7 A tutoria nos momentos assíncronos foi efetiva	0	0	0	2	3	3,60
Média						3,83

Tabela 5 - Resultados do questionário de satisfação referentes ao tópico “intervenção dos formadores”. Edição do curso presencial

A - Perguntas fechadas (frequência e média)	N.R.	classific.				M
		1	2	3	4	
3. Ação dos formadores						
3.1. Revelou domínio dos conteúdos abordados	0	0	0	2	9	3,82
3.2. Demonstrou clareza na exposição	0	0	0	3	8	3,73
3.3. Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	0	0	0	2	9	3,82
3.4. Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	0	0	0	2	9	3,82
Média						3,80

Nas entrevistas foi possível comprovar satisfação dos formandos, na medida em que todos eles revelaram que o formador deu o apoio necessário e foi claro na exposição dos conteúdos.

Formando A: O formador colocou-nos sempre à vontade para lhe colocarmos dúvidas através da plataforma, (..) Eu acho que o formador, tendo em conta a forma como curso estava estruturado, não podia fazer mais do que fez, porque sempre nos colocou totalmente à vontade para esclarecermos as nossas dúvidas, por telefone, por email, ou, mesmo, presencialmente.

Formando B: Eu senti-me apoiado pelo formador.

Formando E: Os formadores foram exemplares, mesmo no a distância, que acredito que seja o mais complicado, (...) o formador dispôs-se, até fora das horas de formação, para ajudar, esclarecer dúvidas.

Verificou-se, no entanto, que o formador não considerava ter a totalidade das valências necessárias para dar a formação em *b-learning*, revelando que precisou de ajuda no desenvolvimento dos conteúdos e no funcionamento com a plataforma que desconhecia.

Formador: Tive algumas dificuldades, tive de me socorrer ao DFTE, onde dão essa formação, e tentar ultrapassar essas dificuldades. (...) Tive inicialmente alguma dificuldade em transpor a informação para a plataforma e utilizar algumas ferramentas da plataforma. Por exemplo, como ocultar determinada informação, para os alunos não verem toda a informação, e disponibilizar só gradualmente, à medida que fosse necessário. (...) Essa ferramenta, em particular, teve contributos da parte de outros camaradas, que me ajudaram a

aumentar a qualidade do conteúdo. Houve um camarada que deu o curso em simultâneo comigo e ajudou-me muito. Ele tinha formação de *e-formadores*. (...) Não tenho, porque não tenho as valências necessárias. Não tenho todos os cursos necessários para dar este tipo de formação. Portanto não estou a 100% para o poder dar.

As valências do formador para o cargo não são tidas em conta no processo de avaliação, mas isso que poderia explicar algumas ocorrências potencialmente verificáveis durante o processo de formação. Neste caso, verificamos que o facto de a ação do formador ter sido do agrado dos formandos, isso não significa que ele esteja (e se sinta) completamente apto para ministrar a formação. Esta circunstância merece consideração, principalmente quando verificamos que não existe uma equipa multidisciplinar de enquadramento, ficando o formador responsável por todas as valências da *e-formação*, que incluem realizar o plano de formação, idealizar e conceber os materiais didáticos, desempenhar o papel de tutor, entre muitas outras. Algo que vai contra o estabelecido na NP 4512/2012 (Instituto Português da Qualidade, 2012), que serve de base para a certificação externa da escola e que destaca a importância da boa preparação da equipa pedagógica. Como consequência desta lacuna na formação, o formador revelou ter necessitado de ajuda para o desenvolvimento do curso, algo que apenas foi possível reconhecer através da entrevista, pois não estava contemplado nos instrumentos de avaliação da formação utilizados no SFPM. De facto, as entrevistas revelaram aspetos problemáticos do ajustamento entre o perfil do curso e os perfis do formador e dos formandos, que dificilmente seriam cabalmente detetáveis pelo dispositivo de avaliação da formação instalado na Marinha.

3.3- Programa de Formação

3.3.1 – Conveniência da duração e carga horária do curso

Como vimos anteriormente, o curso, na modalidade presencial, teve a duração de cinco dias, e, em *b-learning*, três semanas. A questão da duração do curso e da distribuição da carga horária é tida em conta no “questionário de satisfação” e no “questionário de avaliação externa” aplicados aos ex-formandos. Através do questionário de satisfação podemos observar que, tanto na modalidade presencial como na modalidade *b-learning*,

a questão da adequação da duração e distribuição da carga horária foram um dos pontos com menor pontuação atribuída, obtendo como médias de classificação 3,09 e 2,91 respetivamente (modalidade presencial) e 3,00 e 2,80 (modalidade *b-learning*), numa escala de 1 a 4 em que 1 equivale a “muito insatisfeito” e 4 a “muito satisfeito”. (anexos R e S).

Nas respostas às perguntas abertas de três dos cinco questionários da modalidade *b-learning* é possível ler-se que o curso teria mais utilidade se fosse todo ministrado presencialmente. Na modalidade presencial um dos formandos referiu-se, por outro lado, ao peso da componente prática da formação.

O curso deveria ter uma vertente mais prática para o trabalho de secretaria, como organização da secretaria, todos os procedimentos a fazer ao nível da secretaria (Resultados do questionário de satisfação, anexo S).

Nas entrevistas aos formandos verificou-se, a este propósito, que os formandos do curso presencial se mostravam satisfeitos, apenas um deles referindo que a componente prática deveria ser maior. Também convergindo com os dados dos questionários, os do curso *b-learning* salientaram outro tipo de aspetos. A maioria referiu que o curso precisava de ter mais aulas presenciais. Ora, de acordo com o estabelecido no MESUP, as horas presenciais dos cursos *b-learning* não devem ultrapassar um terço do número total de horas do curso. Tendo em conta que o curso tem trinta horas de formação isto significaria que poderia ter no máximo dez horas de formação presencial. No entanto o curso já contempla doze horas presenciais, não sendo, assim, no quadro do MESUP, recomendado que se aumente o número de horas de formação presencial. Outro aspeto mencionado pelos formandos da modalidade *b-learning* é a necessidade de se alterarem os horários das sessões síncronas.

Formando B: As aulas tinham cerca de 40 minutos e, às vezes..., é o ar do chefe quando me vê naquele horário! Para mim qualquer horário dava, mas, se calhar, há pessoal que estava em outras unidades que não pode nesse horário. As aulas eram dadas entre as onze horas e o meio-dia, o que é um horário chato, porque em muitas unidades a hora de almoço é às onze e meia.

Embora este entrevistado se tenha centrado na questão do horário, revelou um dos grandes problemas, que se constatou ao longo das entrevistas, no que se refere ao curso

b-learning, as dificuldades em frequentar o curso, o que, aparentemente, se afigura paradoxal.

3.3.2 – Adaptação das condições de frequência no curso

Todos os formandos do curso *b-learning* referiram que era muito difícil conseguir estudar ao mesmo tempo que se encontravam no curso. Os extratos seguintes explicitam e esclarecem a razão de ser deste sentimento.

Formando C: Nós estamos no nosso trabalho, temos trabalho para fazer. Não podemos estar no curso. Isto é assim, os recursos humanos são cada vez menores, cada vez menos pessoas para mais funções e, depois, aquilo é um horário de trabalho normal. Temos trabalho para fazer e temos que estar a ocupar com outras coisas, porque as sessões no chat têm horas específicas para lá se estar. (...) Mas como aquilo é no horário normal de trabalho, é muito difícil as pessoas ignorarem o trabalho à volta.

Formando E: Eu tive alguma dificuldade em frequentar as aulas porque na altura houve um grande afluxo de trabalho aqui. (...) Foi muito difícil, na hora certa da sessão síncrona, conseguirmos estar lá todos, e continuarmos lá todos, porque é normal que no nosso local de trabalho, a distância, por muito que o comando soubesse o que é que estávamos a fazer... ainda agora eu estou aqui na secretaria e já me entraram duas pessoas pela secretaria a dentro, não é fácil.

Questionado sobre este aspeto, o formador admite que sentiu os formandos distantes e que muitas vezes se queixavam da falta de tempo que tinham para se dedicarem ao curso.

Formador: Eu tinha alguns alunos que, inicialmente, chegavam à hora certa ao chat, mas rapidamente verificava que estavam muito distantes, só diziam que sim ou que não. Chegaram ao cúmulo de dizerem que tinham trabalho para fazer, porque estavam a realizar outras tarefas, e, entretanto, voltavam no final da sessão ao chat e diziam que tinham compreendido tudo. (...) Foram questionados sobre isso e eles diziam sempre “ah, e tal..., não tive tempo!”.

Para além disso, o formador revelou que alguns formandos não cumpriam as tarefas solicitadas ao longo do curso.

Formador: Falo isto porque cheguei a ter alunos que nem sequer chegaram a entregar os trabalhos.

De acordo com o formador, o facto de os formandos terem de estudar durante as horas de serviço pode ser uma desvantagem, tendo em conta que nem as chefias nem eles próprios consideram o local de trabalho um ambiente adequado ao estudo.

Formador: Sim, eles tiveram dificuldades, e têm, porque nas unidades não lhes é disponibilizado o tempo necessário para estarem na unidade a frequentarem este curso. Sendo que alguns deles também me questionaram se haveria a possibilidade de utilizar as instalações da ETNA, mais especificamente algumas salas do DAL, para poderem estar ali e participar neste curso. (...) Da parte do formando, ele sente-se um pouco como se não devesse estar no seu local de trabalho e ter que arranjar um local mais resguardado para poder frequentar o curso.

Como vimos anteriormente é imprescindível que exista uma participação ativa dos formandos nos cursos a distância, tendo em conta a importância dos indivíduos na construção do conhecimento e na elaboração reflexiva daquilo que experienciam (abordagem construtivista). Tal como Nogueira (2016) refere, um dos grandes desafios desta modalidade de ensino é o desenvolvimento das competências de autorregulação e autoaprendizagem nos formandos, pois, para que exista aprendizagem, os alunos têm de participar regularmente nas atividades do curso. Mas, neste contexto, ao verificarmos que existem alunos que não participavam intensamente nas sessões síncronas e/ou não entregavam os trabalhos propostos, correspondentes a tarefas de aprendizagem, podemos contestar que tal se deva a défices de “maturidade”, motivação e autodisciplina, que Otsuka, Lima e Mill (2011), e Cardim (2012), consideram essenciais no desempenho do papel do formando de cursos a distância. Parecem, antes, não estar reunidas, no seu local de trabalho, as condições necessárias para frequentarem o curso. Assim, como sugerem as entrevistas, deve ser avaliado o nível em que os formandos tiveram condições para frequentar o curso, bem como a possibilidade de essas condições poderem ser alteradas, com um reajustamento do horário das sessões

síncronas, por exemplo (algo que não é contemplado em nenhum instrumento de avaliação da formação habitualmente utilizado no SFPM).

3.3.3 – Adequação dos conteúdos

Os conteúdos ministrados neste curso foram desenvolvidos em função concretização dos objetivos que o norteiam. No âmbito de um diagnóstico de necessidades, foram consideradas as funções e tarefas essenciais para um cargo de secretaria, sendo elas que sustentam os objetivos e os conteúdos propostos neste curso. Mais especificamente, foram consideradas as funções e tarefas que a seguir se enumeram.

Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de Comando através de organogramas; Executar de forma correta as tarefas de secretaria nomeadamente no que respeita ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal; Classificar documentos de acordo com o Plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor; e Aplicar o Regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos (Dossier de curso AEG02, p. 3.1).

Por forma a ser avaliado a que nível os conteúdos se adequam às necessidades formativas, os instrumentos de avaliação apresentam algumas questões neste âmbito. O “questionário de satisfação”, contudo, apenas questiona os formandos se, na sua perceção, os objetivos do curso foram cumpridos. Na resposta a esta questão, tanto os formandos do curso presencial como do curso *b-learning*, se mostraram razoavelmente satisfeitos (média de 3.18 e 3.20, respetivamente, numa escala de classificação de 1 a 4 em que 1 equivale a “muito insatisfeito” e 4 a “muito satisfeito” – anexos R e S). Quanto ao “questionário de avaliação externa”, os formandos são questionados sobre a aplicabilidade dos conteúdos no desempenho das suas funções e tarefas profissionais e sobre a utilidade do curso. Uma vez que estes aspetos também se prendem diretamente com os resultados da formação, serão apresentados mais à frente, na secção que lhes está reservada (tópico 3.4- Resultados da formação).

As entrevistas, por seu lado, mostram que todos os formandos reconheceram que foram ministrados conteúdos no âmbito de todas as tarefas e funções descritas anteriormente,

no entanto alguns revelaram que certos conteúdos deveriam ser mais explorados. No que se refere à execução das tarefas de secretaria, nomeadamente quanto ao tratamento e elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal, dois entrevistados do curso *b-learning* referiram ter tido dificuldades e a necessidade de o formador dar mais exemplos de correspondências.

Formando D: Notas, ofícios... É assim, até podia ser mais explorado, mas eu tive muitas dificuldades aqui.

Formando A: Aí, acho que deveríamos ter uma parte que incidisse nessa matéria, com exemplos de correspondências, por exemplo na área do arquivo.

No caso do curso presencial, por sua vez, um dos entrevistados referiu que era importante fazerem mais exercícios.

Formando G: Sim, também explicou bem, embora não tenhamos feito muitos exercícios.

Os formandos de ambas edições destacaram que a palestra presencial, que é ministrada no âmbito da gestão dos arquivos, foi muito importante, embora pudesse ser enriquecida se fosse complementada com uma visita ao arquivo, o que já tem acontecido em edições mais recentes.

Formando F: Para quem não faz isso o dia-a-dia, essa palestra é muito importante, e ele explicou muito bem como se fazia o arquivo intermédio, o histórico, portanto foi tudo muito bem explícito.

Formando C: Para mim teria sido importante. Eu tive uma palestra, mas não fui presencialmente conhecer o local, como é que fazem, quem são as pessoas que fazem. Mas acho que foi uma lacuna, porque o meu adjunto foi à edição seguinte e disse-me que foi lá.

Por outro lado, através das entrevistas foi possível constatar que, embora o curso prepare para as funções e tarefas previstas (descritas anteriormente), os conteúdos ministrados não englobam todas as tarefas desempenhadas numa secretaria. São exemplo disso as referências que se seguem.

Formando G: Certas coisas sim, agora da minha parte não vi assim muito, da parte das férias. Mas das outras partes, guias, destacamentos, eles falaram imenso.

Formando H: A parte do portal da intranet, acho que também é muito importante de ser frisado no curso.

O maior problema que se verificou neste âmbito deve-se ao facto de os próprios processos de gestão de secretarias não se encontrarem padronizados uniformemente em todas as unidades. De acordo com os formandos entrevistados, embora existam procedimentos “padrão”, cada secretaria acaba por adaptar os processos às suas necessidades, o que faz com que os procedimentos ministrados no curso não sejam automaticamente transferíveis para todas as unidades.

Formando E: Que o curso de secretaria, em si, nem aborda este tipo de assuntos. Cada um faz à sua maneira, e as vossas funções são estas. O que se repara no dia-a-dia é que aquilo que faço não é o mesmo que outra secretaria faz. A informação não chega aqui e portanto estamos cada um por si. (...) Se a formação fosse igual para todos, se existisse só uma forma de trabalhar para todos... Depois há outros que mandam requerimento acompanhado por uma nota, foi assim que eu aprendi. Há secretarias que mandam ao coberto de um requerimento, ou seja, não é igual. Não trabalhamos todos da mesma forma, e foi uma coisa que eu escrevi logo no opinograma, no final do curso.

Formando H: Guias N130, porque há muitas unidades que fazem as guias de formas diferentes. Por exemplo quando existem observações para mencionar na parte das férias, podemos utilizar a aplicação do “gesférias”, e penso que no curso devia ser mencionado isso. E a parte das guias de marcha. As guias de marcha são guias que vão para onde o militar é nomeado, portanto a outra unidade tem de receber essa guia e tem de ter informação atualizada sobre o número de férias que o militar tem para gozar, como é que ele vem, se vem em reforço, ou de outro modo. Às vezes as guias são mal preenchidas e na parte do curso devia-se destacar isso. (...) Não se falou muito sobre isso e acho que era mesmo importante. Tal como é importante falar do portal, como fazer pesquisas no portal da intranet. Acho que isto deveria de ser mais explorado. Atualmente existem unidades que não utilizam os documentos padrão que se encontram no

portal da intranet, ou seja, cada um tem a sua maneira de fazer uma N130. E, depois, por vezes até está mal preenchida, e por isso é que eu frisei no opinograma a necessidade de se explorar as guias de marcha.

Questionado sobre estas afirmações, o formador revela, igualmente, que o facto de os procedimentos não serem todos iguais dificulta a formação, que não vai ao encontro das necessidades de todos os formandos.

Formador: Relacionados com o pessoal... isto está um pouco limitado, porque existem outros documentos. Nós não temos conhecimento de todos. Temos conhecimento dos que estão no plano de curso. (...) Existem secretarias muito específicas na Marinha e há algumas unidades que trabalham com outro tipo de processos e documentação, que não é comum às outras.

Neste contexto, o formador sugere que deveria existir uma maior divulgação de documentos do âmbito do serviço de secretaria.

Formador: Mas, se calhar, haver divulgação de mais documentos que são comuns ao pessoal e introduzi-los neste curso, que era uma das coisas que eles (formandos) me falavam muito. “Então e isto?”. (...) E sobre os processos de justiça, que muitas secretarias têm de fazer. Mas quanto a esta ultima, depois chegámos à conclusão que também não seria muito do nosso âmbito. Seria necessário a intervenção de um jurista para explicar as coisas.

Verifica-se, assim, que o curso deverá tentar responder a todo o tipo de secretarias da Marinha, destacando a importância de utilizarem os documentos padrão que se encontram no portal da intranet. De destacar que esta falta de padronização, a que se soma alguma carência de exemplos, exercícios e componente prática da formação, poderá influenciar a transferências de aprendizagens dos formandos para o local de trabalho (como veremos mais à frente, na secção dedicada aos resultados da formação).

3.3.4 – Eficácia dos métodos, técnicas e recursos utilizados

No que respeita à avaliação dos métodos e técnicas utilizadas existem várias componentes que devem ser analisadas. Começando pelo curso presencial, e de acordo com os Planos de Guia de Sessão, verificamos que as aulas foram na sua maioria de teor

expositivo, sendo que as ajudas didáticas eram constituídas pelos manuais e pelos *powerpoints* do formador. No “questionário de satisfação”, os formandos demonstraram agrado quanto à forma como os meios audiovisuais utilizados contribuíram para a sua aprendizagem (média de 3.45 – anexo S). Por outro lado, quando questionados sobre a atualização da documentação e manuais distribuídos, os formandos atribuíram uma das piores classificações (média de 2.55 – anexo S). Contudo, importa destacar que se verificou que os manuais utilizados no curso já estão a ser atualizados pelas entidades competentes, prevendo-se que comecem a ser utilizadas as novas edições já nos cursos de 2018.

Quanto ao curso na modalidade *b-learning*, no questionário de satisfação foi possível verificar que, no âmbito dos recursos utilizados na formação, os formandos demonstraram-se satisfeitos com o contributo dos *e-conteúdos*, *e-atividades*, documentação e manuais para a aprendizagem, e, ao contrário dos formandos do curso presencial, atribuíram uma boa classificação à atualização dos conteúdos (média de 3,60 – anexo R). De destacar que os manuais disponibilizados foram os mesmos. Tendo em conta a especificidade do curso *b-learning*, espera-se que os métodos e técnicas utilizadas correspondam às “práticas de excelência” da Carta para a Qualidade do *e-Learning* em Portugal (Dias et al., 2014), as quais se referem à informação que o formando deve obter para compreender o processo de aprendizagem e o funcionamento da plataforma selecionada, à adoção de diferentes estratégias e métodos de aprendizagem, ao papel do tutor no desenvolvimento de uma “tutoria ativa”, à diversificação dos canais de comunicação, e à interatividade dos conteúdos, entre outras. A informação que o formando recebe inicialmente, por forma a compreender o modo de funcionamento do curso e da plataforma, demonstra-se importantíssima, até porque a maioria dos formandos revelou ter sido a primeira vez que frequentou um curso a distância. O primeiro dia do curso é ministrado presencialmente, com o objetivo de acolher os formandos e fazer-se uma breve apresentação ao curso e à plataforma moodle. Para além disso, a plataforma dispõe de um conjunto de recursos que auxiliam o formador na tarefa de acolher os formandos e facultar-lhes conhecimentos necessários para o funcionamento com a plataforma.

Ao analisar-se a página do curso na plataforma moodle (figura 10, abaixo) verificamos que antes de se iniciarem os vários tópicos é disponibilizado um conjunto de informação inicial de apoio à utilização da plataforma (que inclui como evitar erros de visualização,

quais os programas que o utilizador deve instalar, e instruções de tipo “primeiros passos”, como, por exemplo, relativas à atualização do perfil). Para além disso, é divulgado um conjunto de informações que caracterizam o *b-learning*, explicando as ferramentas e os métodos que vão ser utilizados ao longo do curso para o desenvolvimento de aprendizagens. É ainda entregue ao formando o “guia do *e-formando*” que contempla a estrutura do curso, objetivos e métodos de avaliação, bem como alguns conceitos no âmbito do *b-learning*. Embora não tenham sido utilizadas, esta parte inicial do curso tem também à disposição ferramentas de comunicação, que compreendem um fórum para o formador divulgar possíveis notícias e avisos, um fórum de turma onde é suposto os formandos se apresentarem, e um chat de turma para tirarem dúvidas com o formador e restantes formandos.

Figura 10 - Apresentação da página do curso de serviço de secretaria na plataforma Moodle

Aspetos gerais do curso:

Para conhecer de modo mais detalhado os objetivos do curso, bem como a sua estrutura e organização consulte o guia e-formando.

O planeamento das atividades formativas do curso estão disponíveis no cronograma detalhado do curso, bem como no plano de estudos de cada módulo.

- Controlo Flash - Necessario ter instalado
- Evitar erros de visualizacao - INTRANET
- Como vai aprender?
- Primeiros Passos
- Guia do e-formando
- Cronograma geral
- Forum Noticias
- Fórum da Turma
- Chat da turma
- Fórum Noticias

PARTICIPANTES

Lista de participantes

MENSAGENS

Sem mensagens à espera
Mensagens

UTILIZADORES ATIVOS

(nos últimos 5 minutos)
Nenhum

UTILIZADOR AUTENTICADO

NAVEGAÇÃO

Na página principal

- Minha página principal

Páginas do site

Disciplina atual

AGS02_2ED16

- Lista de participantes
- Medalhas
- Geral
- tópico 1
- tópico 2
- tópico 3
- tópico 4
- tópico 5

Através da entrevista foi possível recolher o testemunho dos formandos sobre a forma como tomaram conhecimento sobre o curso e o funcionamento da plataforma.

Formando B: No início há sempre aquelas dúvidas, mas na altura o formador explicou tudo. Disse-nos que iríamos ter algumas aulas presenciais, mas que a maioria seria a distância.

Formando C: Explicaram tudo sobre o curso na primeira aula presencial e foi claro.

Formando A: O formador fez isso numa das sessões presenciais, para que depois conseguíssemos todos aceder à plataforma e às atividades.

Formando D: O formador explicou tudo e foi claro.

Através destes depoimentos podemos reconhecer que o papel do formador foi importantíssimo na integração dos alunos no curso. Sobre o manuseamento da plataforma, apenas um dos formandos revelou que teve algumas dificuldades, sendo que todos os outros consideraram ser uma ferramenta de fácil utilização (como atestam os extratos de entrevista que se seguem).

Formando A: Acho que, com um bocadinho de prática e interesse, acaba por ser uma ferramenta útil e interessante. No início uma pessoa anda ali um bocadinho às aranhas, como se costuma de dizer, mas depois chega-se lá.

Formando C: Depois de as pessoas se ambientarem, aquilo é muito simples.

Formando D: É um bocadinho difícil. Tive dificuldades.

Formando E: Mas, em termos de aplicação, é simples de trabalhar.

De acordo com a Carta para a Qualidade do *e-Learning* em Portugal (Dias et al., 2014), podemos constatar que este curso obedece aos requisitos de qualidade aí consignados, uma vez que os formandos foram informados sobre os objetivos, metodologia, atividades, e critérios de avaliação do curso, bem como sobre os requisitos técnicos informáticos.

Embora os formandos tenham considerado que a plataforma moodle era de fácil utilização, o formador revelou que existiram algumas dificuldades por parte dos

formandos nessa matéria, que o obrigaram, enquanto formador, a recorrer a outros meios de comunicação, tal como o email, ou, mesmo, o apoio presencial.

Formador: Falava por email, porque havia muitas situações em que eles não estavam familiarizados com a plataforma. E entravam nos *chats* errados, tanto que eu tinha de ocultar os *chats* anteriores para eles não se enganarem.

De facto, pode dizer-se que se verificaram alguns problemas ou dificuldades no acesso e manuseamento da plataforma através da rede intranet e internet, tendo este aspeto obtido uma das classificações mais baixas do “questionário de satisfação” aplicado aos formandos (média de 2,80 na utilização da intranet e 3,00 na utilização da internet – anexo R). Através da entrevista foi possível apurar que estes problemas dificultaram o desenvolvimento de aprendizagens e a interação entre formandos e formador.

Formando C: Aquilo estava sempre a cair e não dava em nada. Os formadores não conseguiam fazer nada, (...) até porque não funciona normalmente, as nossas respostas demoram a aparecer. É muito diferente do que falar presencialmente.

Formador: Queixavam-se bastante, especialmente pessoal que estava aqui no Arsenal, nos navios em reparação. Diziam que havia quebras na comunicação, e depois manifestaram a vontade de vir à ETNA para estarem mais à vontade e participarem no curso. (...) A internet tem algumas quebras e as queixas são algumas por parte do pessoal que está mais afastado.

Como vimos anteriormente, a comunicação e interação entre formandos e formador é fundamental na aprendizagem mediada por tecnologia. Ora, esta comunicação e interação é aquilo que mais foi destacado, ao longo das entrevistas, como o principal fator de preferência pela formação presencial. Terá que ver com a maior dificuldade do trabalho da escrita, em contraponto com a maior facilidade da interação oral e a imediatez da sequência interlocutória pergunta-resposta, que potencia a sua frequência, aumentando a intensidade da interação e tornando a desambiguação, o esclarecimento e a compreensão mais rápidos no contexto da “sincronia” presencial.

Formando B: Embora seja cara na cara, às vezes é diferente, as pessoas explicam de outra maneira, não é? É normal explicarmos melhor a falar do que a escrever. (...) Num curso a distância não há tanta interação com os camaradas

do curso. (...) Se estiver num curso a distância, as dúvidas não são como num curso presencial. No presencial estou a fazer um trabalho e posso chamar o formador a qualquer momento, enquanto que a distância meto uma bolinha onde tenho dúvidas e só quando há aula é que exponho o problema, e, se for preciso, já passaram cinco ou seis dias e já nem me lembro bem.

Formando C: É mais fácil estudar e compreender as coisas com os outros camaradas do que sozinho.

Formando D: É assim, eu como tenho alguma dificuldade em perceber as coisas, acho que no presencial eu consigo mais facilmente perceber e desenvolver mais aprendizagens.

Formando E: Eu, no presencial, exponho ao meu ponto de vista e consigo argumentá-lo. Ao escrever é mais difícil, eu posso querer dizer uma coisa e a outra pessoa não perceber o que eu quero dizer.

Os formandos destacaram que a presença do formador e o facto de na formação presencial terem a possibilidade de comunicar com os restantes formandos e de esclarecer as duvidas mais rapidamente, de forma quase instantânea (se for realizada em tempo de aula), influencia o processo de aprendizagem. O formando que frequentou ambas edições do curso comentou, até, que, do seu ponto de vista, as aprendizagens são diferentes, considerando a formação presencial mais rica.

Formando E: Apenas acho que eles abordam alguns aspetos diferenciados. Um é mais intenso, pronto, é presencial, e o a distância dá-nos uma perspetiva mais global, mais visto de cima. O presencial é mais prático, vemos mesmo o que é que se faz. Aliás, no a distância temos três aulas presenciais, no início, no meio e no fim, que nos dá também uma perspetiva do que é que se faz realmente nas unidades. Agora o presencial, que é todos os dias, obviamente que dá-nos uma abertura maior, um esclarecimento maior, do que a distância.

Questionado sobre este aspeto, o formador revelou concordar que na formação presencial é mais fácil desenvolver aprendizagens.

Formador: Eu acho que a forma de transmitir os conteúdos é mais eficaz no presencial do que no a distância, porque, primeiro existe logo a barreira de

utilizar a plataforma, tanto da parte do formador como do formando. Portanto tem de haver ali um início de familiarização com a plataforma, para as pessoas estarem à vontade, o que não é preciso no presencial, onde a informação é transmitida de forma direta. (...) Eu penso que, se calhar, a versão presencial é mais construtiva, na medida em que eles passam entre si a informação, logo ali. Dão exemplos logo na hora, enquanto que na plataforma têm de estar a escrever, e depois há pessoas que não compreendem muito bem o que lá está escrito. (...) Na versão presencial, logo na sala, conseguem rapidamente questionar a pessoa que está a falar e conseguem tirar melhor as dúvidas.

Conjugando estas respostas com as respostas dos formandos do curso presencial, não podemos deixar de confirmar a importância da abordagem construtivista e dos métodos ativos e, em particular, do “construtivismo social”, para a aprendizagem profissional. De resto, os formandos do curso presencial destacaram o papel que a interação entre os formandos e o formador desempenhou no processo de aprendizagem e salientaram a forma como o processo de aprendizagem deixou de ser apenas individual, passando a ser também coletivo, correspondendo a uma “aprendizagem colaborativa”.

Formando F: Gostei muito de estar com os meus colegas e com as pessoas que estavam no curso, e da partilha de experiências. E, depois, quando havia dúvidas, uns com os outros falávamos e tentávamos esclarecer, dentro daquilo que sabíamos. Eu, como era a mais “cotazinha” do curso, e com experiência, eles recorriam muitas vezes a mim e falava da minha experiência. (...) Tentámos, também, ajudar-nos uns aos outros. No meu caso, como estava mais à vontade, tentei ajudar dois ou três colegas. (...) Portanto, o relacionamento com os colegas foi muito bom, e eu, sozinha... não gosto de estar sozinha.

Formando G: Aprende-se muito com as outras pessoas. As outras pessoas podem ter certos conhecimentos que eu não tenho. (...) Acho que esta troca de experiências é importante e isto é algo que penso que deve ocorrer mais na formação presencial. (...) Temos o formador presente e, normalmente, tendo ali o formador, quando há uma dúvida coloca-se logo ao formador.

Os “questionários de satisfação” do curso *b-learning*, por seu lado, evidenciam que foram atribuídas classificações relativamente baixas à forma como a diversidade de recursos utilizados (*chats* e *fóruns*, entre outros) e interatividade da plataforma

facilitaram a aprendizagem e a organização da informação disponibilizada na plataforma (média de 3,00 – anexo R). Tendo em conta que o *chat* de turma não foi utilizado, os formandos só interagiram entre si e com o formador nas sessões presenciais e síncronas, o que poderá justificar estas classificações. Refira-se, a este propósito, que, na listagem de “práticas de excelência” da Carta para a Qualidade do *e-Learning* em Portugal (Dias et al., 2014), apresentadas anteriormente, pode ler-se que para que exista qualidade num curso a distância mediado por tecnologia devem existir vários canais de comunicação, síncronos e assíncronos, que permitam, por exemplo, o desenvolvimento de trabalhos colaborativos e a partilha de experiências. Para além disso, é também mencionada a importância do desenvolvimento de recursos que permitam ao formando interagir e ter um papel ativo na construção de aprendizagem, o que vai ao encontro do estabelecido pelas Normas de Conceção/Atualização de Suportes Audiovisuais/Multimédia do SFPM (anexo E), e pelas normas SCORM, adotadas na Portaria 851/2010, baseadas no princípio da interatividade, autonomia do formando, navegabilidade, tutoria ativa, e mecanismos de controlo sobre o desenvolvimento de aprendizagens por parte dos formandos.

Analisando a página do curso na plataforma, verificamos que o mesmo está dividido em seis unidades, sendo que apenas quatro disponibilizam ferramentas de comunicação síncrona, um *chat*. Quanto aos conteúdos, verificamos que estão disponíveis em três formatos distintos: *e-conteúdos* SCORM, *pdf* e *powerpoint*. Fazendo uma análise dos recursos, verificamos que a maioria não promove qualquer tipo de interação. De facto, na maior parte são totalmente expositivos e limitados à comunicação escrita, como, por exemplo, os manuais (em formato *pdf*) e os *powerpoints*. Apenas um dos recursos apresenta atividades interativas, por forma a validar a aprendizagem do formando sobre o conteúdo em questão. De destacar que o formador, em entrevista, revelou que, na sua perceção, os formandos são mais motivados por recursos que compreendem uma transmissão mais elaborada dos conteúdos, envolvendo som ou interatividade, por exemplo.

Formador: Claro que uma plataforma diferente acaba por motivar e despertar mais interesse no aluno, do que propriamente estar a ler *pdfs* ou estar a ver *powerpoints*. E notei que estavam mais despertos a esse tipo de informação nova que lhes estava a ser transmitida através daqueles meios que tinham uma voz por trás.

Relembrando Valente e Escudeiro (2014), a qualidade de qualquer tipo de curso encontra-se associada à pertinência e qualidade dos instrumentos que são utilizados para avaliar os formandos e o curso em si. Como vimos, este curso contempla, tanto na modalidade presencial como na *b-learning*, avaliação de tipo sumativa e formativa. Quanto às atividades de avaliação propostas podemos encontrar duas tarefas individuais (construção de organogramas e classificação de documentos) e dois testes formativos, sendo que o instrumento de avaliação com mais peso é um teste escrito final. Para além disso, na formação presencial é contemplada uma grelha de observação comportamental e, no curso *b-learning*, grelhas de participação individual nos momentos síncronos e assíncronos.

Questionado sobre a forma como avalia a participação síncrona e assíncrona, o formador revelou que na avaliação dos trabalhos tinha em conta a data de entrega do mesmo e a qualidade do trabalho produzido.

Formador: Podia fazer um pedido de um trabalho, que eles teriam que entregar até uma data limite. Claro que quem entregasse mais rápido e com melhor qualidade o trabalho era valorizado.

Verifica-se que estes critérios vão, em parte, ao encontro dos defendidos por Valente e Escudeiro (2014), quando referem que a avaliação das aprendizagens *online* deve considerar o número de participações e ter em conta a qualidade dessas mesmas participações. No entanto, algo que estes autores já alertavam na sua obra acaba por ser confirmado neste caso concreto: a possibilidade de existir plágio. Os autores supracitados apontam como solução a este problema os formadores estarem atentos às respostas dos formandos nas sessões síncronas, onde têm a possibilidade de analisar os formandos individualmente com base na espontaneidade no seu discurso.

Por seu lado, o formador revelou que o plágio era uma das suas principais preocupações, e o que, na sua perspetiva, torna a avaliação do curso *b-learning* mais difícil.

Formador: Não tenho a certeza se é o aluno que está a fazer os trabalhos, se é o aluno que está a falar comigo. (...) Basicamente, presencialmente consigo controlar melhor o que é que estão a compreender do que nesta modalidade, para além de que eu nunca tenho a certeza se é o próprio aluno que está do lado

de lá a fazer o trabalho. (...) Porque há ali um camarada do lado que pode fazer os trabalhos por ele. (...) No presencial acaba-se por ter uma perceção mais rápida daquilo que o formando está a compreender ou não.

Apesar disto, no “questionário de satisfação” o formador atribui a classificação máxima à adequação dos instrumentos e critérios de avaliação adotados no curso (anexo R).

Em suma, a qualidade do processo de formação parece depender bastante do envolvimento ativo nas tarefas de aprendizagem e da frequência e intensidade da interação entre formandos e entre formandos e formadores, aspeto que revela, à partida, a superioridade da formação presencial, em comparação com a formação a distância. Esta, para superar tal desvantagem, exige um importante trabalho no plano da preparação e manutenção das condições de comunicação (que incluem os horários das sessões síncronas e o apoio tutorial), bem como dos materiais e recursos formativos.

3.4 - Resultados da formação

Como vimos anteriormente, um dos grandes propósitos da formação profissional é a melhoria de desempenho dos trabalhadores. Assim sendo, torna-se importante aferir se a formação contribui ou não para o desenvolvimento de conhecimentos e competências e para a consecutiva melhoria de desempenho profissional.

3.4.1 –Nível de desempenho profissional *ex post*

Os instrumentos utilizados na avaliação externa dos cursos do SFPM compreendem questionários aos ex-formandos, por um lado, e às respetivas chefias diretas, que deverão aí fazer uma avaliação de desempenho dos ex-formandos. No entanto, nem todas as chefias responderam e participaram nesse processo de avaliação. Relembremos que no caso do curso presencial obtivemos a resposta de seis chefias, enquanto que no curso *b-learning* apenas obtivemos a resposta de uma chefia. Algumas faltas de participação foram justificadas com o facto de algumas chefias ou de alguns dos ex-formandos já não se encontrarem a ocupar os cargos e funções em questão. No entanto, no que se refere aos questionários aos ex-formandos, as taxas de resposta foram muito

satisfatórias, tendo participado no questionário sete formandos (dos dez) do curso presencial e quatro (dos cinco) do curso *b-learning*.

Começando pela avaliação de desempenho, os ex-formandos são avaliados com base na percepção da chefia quanto à proficiência no exercício dos cargos e/ou funções e tarefas profissionais (que sustentam o curso).

Tabela 6 - Avaliação do desempenho dos ex-formandos do curso presencial pelas chefias diretas

Tarefas	Classificação do desempenho						
	1	2	3	4	NO	NA	NR
T1 -Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de Comando através de organogramas (2ªP)	0%	0%	40%	20%	40%	0%	0%
T2 - Executar de forma correta tarefas da secretaria, nomeadamente no que respeita ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal (2ªP)	0%	0%	40%	60%	0%	0%	0%
T3 - Classificar os documentos de acordo com o Plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor (3ªP)	0%	0%	60%	40%	0%	0%	0%
T4 - Aplicar o Regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos (3ªP)	0%	20%	20%	60%	0%	0%	0%
Média	0%	5%	40%	45%	10%	0%	0%

Nota: 4 – Satisfaz Bem; 3 - Satisfaz; 2 – Satisfaz Pouco; 1 – Não Satisfaz; NO - Não Observado; NA - Não Aplicável; NR - Não respondeu

A generalidade das tarefas revela uma incidência da classificação entre o nível de desempenho satisfatório e muito satisfatório, à exceção da tarefa 4, onde se constata 20% de classificações “satisfaz pouco”. Por sua vez, a avaliação de desempenho dos ex-formandos do curso *b-learning*, realizada pela única chefia que respondeu ao questionário, foi “satisfaz bem”, a todas as tarefas, com exceção da tarefa 4, classificada com “satisfaz”.

3.4.2 – Utilidade, aplicação e transferência para o trabalho

Como foi referido anteriormente, o “questionário de avaliação externa da formação” encontra-se dividido em cinco partes (necessidades de formação, programa de formação, desempenho profissional, apreciação geral e recomendações/sugestões), sendo composto por um conjunto de questões que pretendem aferir a aplicabilidade dos conteúdos abordados. Na avaliação do programa de formação encontramos as seguintes questões: “Os conhecimentos adquiridos no curso estão a ser colocados em prática?” e “Os conhecimentos adquiridos/ desenvolvidos no curso foram úteis para o desempenho das atuais funções?”. No tópico referente ao “desempenho profissional” deparamo-nos com a seguinte questão: “Considerando as funções que desempenha e a formação que recebeu, o curso que frequentou foi (Inútil – Muito útil)” (anexo H).

Quando questionados sobre se os conhecimentos adquiridos foram úteis para o desempenho das atuais funções, todos os formandos do curso em *b-learning* responderam “frequentemente” numa escala de quatro níveis: “nunca”, “por vezes”, “frequentemente” e “sempre” (anexo W). No que se refere aos do curso presencial, as respostas foram mais diversificadas, sendo que dois formandos responderam “por vezes”, dois formandos responderam “frequentemente” e um respondeu “sempre” (anexo Y).

Se aqui o questionário pretendia aferir a utilidade dos conteúdos abordados no curso, podemos dizer que a questão que se encontra no tópico “desempenho profissional”, que pretende que o ex-formando avalie a utilidade da formação, tendo em conta as funções que desempenha, complementa a informação recolhida anteriormente. Esta questão era também respondida numa escala com quatro níveis: “inútil”, “pouco útil”, “útil” e “muito útil”. Os formandos do curso presencial responderam todos que o curso foi útil

para as funções que desempenham. No entanto, no espaço destinado à justificação a opção de resposta “pouco útil” ou “inútil”, um dos formandos escreveu que os conteúdos programáticos são desadequados (anexo Y). No que respeita ao curso em *b-learning*, três formandos responderam que a formação foi “útil” e um dos formandos respondeu que a formação foi “pouco útil”, não tendo apresentado qualquer tipo de justificação (anexo W).

Como vimos anteriormente, formandos e formadores reconheceram que os conteúdos não abrangerem todo o serviço que é feito nas secretarias, dada a especificidade de alguns procedimentos, pois nem todas as secretarias funcionam da mesma forma e/ou não utilizam os documentos “padrão” que existem na rede de Marinha, o que pode afetar a aplicabilidade dos conteúdos. Nos questionários, a apreciação da utilidade da formação é, no entanto, maioritariamente positiva. As entrevistas permitem, contudo, explorar melhor a questão da utilidade do curso para o desempenho das funções de secretaria e identificar os conteúdos/aprendizagens que foram transferidos para a prática profissional. Em entrevista, a maioria dos formandos considerou que fez aprendizagens relevantes e que a formação fez diferença no local de trabalho.

Formando A: Alguma coisa aprendi. (...) Foi com base no que aprendi nesse curso que eu percebi que tinha aqui, na Direção de Faróis, um elefante com mais de cinquenta anos. que é um arquivo que já deveria estar no CEDIACM. No decorrer deste ano já enviei para lá cerca de três toneladas de papel que estava aqui. (...) Na parte do arquivo melhorou, porque o curso chamou-me à atenção para isso, para o que era necessário fazer. Essa área era-me completamente desconhecida. Aprendi a dar entrada e saída de correspondência, embora eu não faça isso todos os dias. Fazer uma nota, um requerimento. (...) Eu agora sei fazer, antes não sabia. Esse curso foi útil para me dar umas luzes, e depois foi uma questão de andar à procura.

Formando B: Por exemplo, aqui, nos assuntos metíamos tudo, e descobri que podia abreviar, porque só pelo número do processo já conseguimos chegar até ele.

Formando C: Aprendi a utilizar melhor as ferramentas, como as tabelas, como ir à procura de algum assunto, como, por exemplo, a duração da documentação.

Formando E: Eu quando cheguei aqui toda a gente abria a correspondência, e a partir do momento em que eu tive a teoria, onde estava escrito, no preto e no branco, que quem abre a correspondência é o chefe da secretaria, na minha ausência já ninguém abre. Por exemplo, como é que me dirijo de unidade para outra, se é uma nota ou um ofício. Pronto, em relação a essa componente teórica fiquei muito esclarecido. Ajudou muito no dia-a-dia. (...) O organograma, eu já conhecia e já sabia, mas, em termos da abertura da correspondência, o que é uma nota e um ofício foi no curso a distância que eu aprendi como é que se fazia corretamente.

Formando H: A correspondência que ia para o DAF, não era aberta. Nós metíamos no chamado pombal e não era aberta, porque como era da parte financeira...e no curso ficámos a saber que isto estava errado e que tudo o que passa lá tem de ser aberto, a não ser que venha ao cuidado de alguém. Isto aprendemos lá e foi muito produtivo porque eu e outras pessoas não tínhamos noção disso, pensávamos que havia correspondência que não era para abrir. (...) Há coisas que aprendemos sempre, como foi o caso da parte dos arquivos: o histórico, o corrente, o intermédio.

Assim, verificamos que aquilo que os formandos mais reconhecem ter aprendido tem a ver com a gestão do arquivo, tratamento de correspondência e procedimentos de realização das notas e ofícios. No entanto alguns formandos revelaram que o que aprenderam foi insuficiente, considerando, outros, que não acrescentou nada de novo, tendo em conta o nível de experiência profissional já desenvolvido nesta área.

Formando A: Portanto, achava que ia ficar com mais conhecimento. (...) Recordo-me que quando saí do curso sentia-me um ignorante. (...) Na altura não fiquei completamente esclarecido, mas aos poucos fui aprendendo com os que trabalham comigo, que foram muito importantes na construção do meu conhecimento.

Formando F: Não transferi, porque já o fazia, e por esse motivo é que não transferi nada. Praticamente já fazia tudo como foi dito no curso. O registo da correspondência é tal e qual como eu fazia, e que continuo a fazer. (...) Sempre se aprende alguma coisa, mas, para o serviço que estou a desempenhar, eu

praticamente não aprendi nada. Mas, pronto! Ficou tudo igual. O que fazia, fiz e continuo a fazer, não mudou absolutamente nada.

Formando G: No entanto, para o que eu faço, que é na parte das férias, não aprendi basicamente nada.

Formando H: A parte do serviço em secretaria, relativo a trabalhar com guias, férias, entre outras coisas, são rotinas diárias que, ao fim de uns anos, vamos adquirindo. Isto é falado no curso, mas não é nada que seja novo.

A propósito dos conhecimentos que os formandos adquiriram ou desenvolveram no curso e sua utilidade na melhoria do desempenho profissional, as respostas das chefias aos questionários incidiram no “útil” e “muito útil”. No entanto, quanto à contribuição da formação para colmatar as necessidades de desempenho identificadas, verificou-se uma grande diversidade de respostas. Embora a maioria tenha indicado que a formação contribuiu “muito” para colmatar as necessidades, algumas chefias responderam “moderadamente” ou “pouco”. Estas duas últimas apreciações, expressas por chefias dos formandos do curso presencial, foram justificadas na questão onde se solicitava que dissessem quais os aspetos do trabalho do avaliado que consideravam que poderiam obter melhores resultados, caso a formação fosse mais adequada ou aprofundada (anexo V):

Conhecimentos na área da gestão dos arquivos da Marinha.

Legislação aplicável no âmbito dos recursos humanos da marinha.

Sendo o ags02 um curso de aperfeiçoamento, seria expectável que fosse uma formação direccionada para a consolidar/aprofundar conhecimentos já anteriormente adquiridos na formação base do militar. Acontece que nem todos os militares que desempenham funções de assistentes administrativos em secretarias, atendendo à sua classe, possuem este tipo de conhecimentos, constituindo-se, na realidade, como uma iniciação ao serviço de secretaria. Nesse âmbito, 5 dias úteis poderá ser insuficiente.

Esta última observação vai ao encontro de algumas respostas dos formandos, analisadas anteriormente. Se para os formandos sem experiência o curso se demonstrou ser difícil

ou insuficiente, para os formandos com alguma experiência acabou por não se revelar muito rico e útil.

Quando questionados, através do questionário de avaliação externa, sobre se os conteúdos estavam a ser aplicados no local de trabalho os formandos do curso presencial forneceram uma diversidade de respostas: três responderam “por vezes”, três “frequentemente” e apenas um “sempre”. Já os formandos do curso em *b-learning*, na sua maioria, responderam “por vezes”, tendo apenas um formando respondido “frequentemente”. Através da entrevista verificou-se que muitos dos formandos, tanto do curso presencial como do *b-learning*, não se encontram a aplicar os conhecimentos adquiridos ou desenvolvidos no curso, revelando ser um fator de desmotivação, não só para a prática profissional, mas também para a frequência de futuras formações na área.

Formando D: É assim, há muitas coisas que eu não sabia e que aprendi, embora não as esteja a colocar em prática. É o grande problema dos cursos, porque vou aos cursos, mas depois não meto em prática, acabo por me esquecer das coisas.

Formando F: Muitas coisas que eu aprendi não estou a aplicar e isso desmotiva muito. (...) Sobre o arquivo aprendi lá umas coisinhas, mas não estou a aplicar, porque, é muito simples, na palestra falámos nas lombadas dos arquivos, e ele quer que eu altere uns dados nas lombadas, e eu disse-lhe que eu depois altero quando for para enviar para o arquivo geral de marinha, porque agora está para nosso uso. Portanto, se nós entendemos que é mais fácil para nós nos organizarmos assim... Porque eu tenho, nas lombadas, “nota de X a X”, e ele quer que eu tire isso e tenha o nome das pessoas identificadas. E ele também não quer... Para nosso uso é mais fácil. Mas sei... Eu estou aqui há três anos, e a colega que me passou serviço, e que esteve cá oito anos, disse-me que nunca enviamos nada. E sempre fizeram assim. E eu vou continuar a fazer assim, porque ... Para nosso uso é mais fácil “Olha, fulana de tal está aqui”, do que estar a consultar as pastas todas. É a única coisa que eu não faço de acordo com o que aprendi, e isso aprendi no curso.

Quanto a este aspeto, o formador revelou que tem conhecimento que nem todas as unidades ou trabalhadores cumprem com o que é transmitido no curso. No entanto, destaca que como o curso engloba uma palestra da entidade inspetora, quando

encontram incoerências têm em conta se os trabalhadores já estiveram na formação ou não.

Formador: Isto é dado, mas existem várias unidades que não cumprem. Mas também já foram inspecionadas e já foram realizados relatórios a reportar isso. Mas pronto, isso já são questões com as quais eu já não tenho nada a ver. (...) Para além de que eles têm uma perceção de quem são os formandos e, mais tarde, na fiscalização, sabem se a pessoa já foi à palestra ou não, não havendo desculpas para o trabalho estar mal feito.

Embora alguns formandos tenham reconhecido que não colocam em prática todos os conhecimentos adquiridos no curso, em momento algum lhes é questionado se tiveram oportunidade para o fazer. No “questionário de avaliação externa” passado às chefias é-lhes questionado se foram dadas oportunidades ao ex-formando para aplicar os conteúdos apreendidos. Nesta questão todas as chefias responderam “sempre”. No entanto, essa mesma questão não é feita aos formandos não sendo possível corroborar os dados recolhidos sobre o contexto de aplicação. Relembramos que, para autores como Stake (Stufflebeam e Shinkfield, 1989), a avaliação não se baseia apenas nos processos e resultados, mas também no contexto em que os dados se enquadram, sendo que a avaliação não deve servir apenas para medir, mas principalmente para compreender e explicar os resultados obtidos. Ao analisarmos os resultados dos “questionários de avaliação externa” e compararmos com os dados recolhidos em entrevista, constatamos que os resultados dos questionários fornecem informação indicativa, mas dificilmente proporcionam uma compreensão aprofundada das realidades a que se referem. É exemplo disso a questão da utilidade, aplicação e transferência da formação. Num contexto de correspondência entre perfis profissionais e de formação, e de utilidade previsível, foi possível identificar algumas lacunas de formação, bem como aspetos de ajustamento entre o perfil do curso e o dos formandos e condicionantes da transferência da formação, que incluem hábitos, rotinas instaladas, tradições e culturas locais de trabalho.

3.5 – (In)Satisfação com o curso e sugestões de melhoria

3.5.1 – Nível de satisfação geral com o curso e fontes de insatisfação

Ao longo da apresentação e análise de resultados já emergiram alguns fatores que podem ter influenciado o nível de satisfação dos formandos que frequentaram este curso nas duas modalidades.

O nível de satisfação dos formandos é algo que é tido em conta tanto no “questionário de satisfação” como no “questionário de avaliação externa”. Os resultados que os questionários produziram mostram que os formandos do curso presencial, embora não totalmente satisfeitos, reportam um nível de satisfação com a formação superior aos formandos do curso em *b-learning*.

No caso dos formandos em *b-learning*, a “satisfação geral” com o curso foi o item que obteve a menor classificação (média de 2,80, numa escala de quatro níveis, que vai de 1, “muito insatisfeito”, a 4, “muito satisfeito” – anexo R). Para além disso, dos cinco formandos, três escreveram, no espaço para comentários, que o curso seria mais útil se fosse dado presencialmente. Este resultado do “questionário de satisfação” é, até certo ponto, corroborado pelo “questionário de avaliação externa”, onde, dos formandos que responderam, um apenas considerou estar “insatisfeito”, não revelando qualquer justificação, enquanto que os restantes quatro responderam estar satisfeitos (média de 2,80, numa escala de quatro níveis, que vai de 1, “muito insatisfeito”, a 4, “muito satisfeito”). No curso em *b-learning* a satisfação com o curso afigura-se, portanto, moderada.

No que se refere aos formandos do curso presencial, todos os que responderam ao questionário de avaliação externa consideraram estar “satisfeitos” com o curso. A satisfação não será esfuizante, mas aparenta ser superior à dos formandos em *b-learning*.

Em entrevista, os formandos de ambas as modalidades demonstraram-se, no geral, satisfeitos. Evidentemente, os do curso em *b-learning* indicam fatores de (in)satisfação correspondentes a particularidades dessa modalidade de formação, como, por exemplo, o funcionamento da plataforma, ou, mesmo, o nível de motivação para frequentar um curso a distância, que apresenta características (e interferências) específicas ao nível das

estratégias e processos de comunicação e interação, e dos métodos de estudo/ensino-aprendizagem. Através das respostas obtidas nas entrevistas podemos reconhecer que a motivação dos formandos é muito importante. A maioria dos formandos destacaram a sua preferência pela formação presencial, sendo que para alguns deles o seu nível de motivação prejudicou a sua experiência no curso.

Formando A: Como não era uma coisa presencial, eu não me consigo motivar. (...) Mas eu tenho um problema, tudo o que não é presencial, que não seja o professor, aluno e conhecimento pelo meio, que é o mais importante... não tenho capacidade para levar para a frente.

Todos os formandos foram questionados sobre a sua preferência quanto à modalidade da próxima formação em que venham a participar, sendo que todos responderam que apenas se inscreveriam na modalidade *b-learning* caso o curso não existisse presencialmente.

Formando D: Sim, voltaria, se não existisse o curso presencial.

De destacar que o próprio formador concorda com esta escolha, por considerar que o curso presencial permite um maior apoio aos formandos.

Formador: Escolhia o presencial. Já me pus na pele dos formandos, e sabendo as dificuldades que enfrentaram nas unidades... Para que exista uma formação de qualidade, em que o aluno consegue ter um reconhecimento mais rápido, e transmitir as suas dúvidas, é no presencial, porque no *b-learning* demora sempre mais tempo.

Como já se vira atrás, se comparada com a comunicação presencial direta, a interação mediada pelas TIC implica interferências na comunicação, tornando-a mais pobre, lenta e ineficiente, pelo que apenas será preferida quando não existir a outra alternativa. De resto, o desenvolvimento das TIC em educação terá crescido, precisamente, a partir dos obstáculos que frequentemente se impunham à implantação de contextos presenciais de ensino e formação, o que conduziu ao florescimento da educação a distância. A evolução vertiginosa das TIC tem atenuado esses problemas, mas sublinha-se aqui o investimento que é necessário fazer nesse aspeto, tanto no plano dos recursos como da preparação para os manusear, não descurando os componentes organizativos e de

planificação, por forma a dotar os processo e dispositivos de maior eficácia e atratividade.

De qualquer modo, foi possível recolher, através das entrevistas, sugestões para possíveis melhorias no curso, não só na modalidade *b-learning*, mas também na presencial.

3.5.2 – Sugestões de melhoria do curso

Para os formandos do curso em *b-learning* a opinião de que o curso teria sido diferente se tivesse existido uma maior interação com o formador e restantes formandos é unânime.

Formando C: Aquilo não é difícil! Aquele curso, feito em *b-learning*, da mesma maneira, mas com mais apoio do formador, presencialmente, teria sido diferente.

No mesmo sentido, um dos formandos revelou que se encontra a frequentar uma outra formação a distância, considerando-a completamente diferente deste curso, tendo em conta que utilizam como ferramenta de comunicação síncrona a videoconferência.

Formando A: Atualmente estou a frequentar uma formação a distância, o curso em autoridade marítima, embora seja uma coisa diferente, porque estamos a ver o professor e o *powerpoint*, e até podemos interagir. (...) A sessão é feita lá no anfiteatro. Nós temos possibilidade de ver a sessão através de videochamada ou, mesmo, presencialmente. Depois, também temos os conteúdos no Moodle, que inclui a gravação destas videochamadas e documentação que eles acham importante para nós estudarmos, e algumas atividades. Depois temos os testes, que são feitos *online*. Eles metem lá e dizem quanto tempo temos para o entregar. Está muito bem conseguido, esse curso.

Embora este formando tenha sido o único a referir-se a esta experiência positiva numa formação em *b-learning*, existiram outros formandos deste Curso de Serviço de Secretaria, tanto da modalidade em *b-learning* como da presencial, que, ao longo da entrevista, referiram que a existência de videoconferências poderia ser uma vantagem para este curso.

Formando E: Com a videoconferência era completamente diferente. Aí colmatava essa lacuna. Tinham era de dotar as unidades para terem essa capacidade.

Formando G: Com videoconferência já era outra situação, seria melhor.

Como vimos nas “práticas de excelência” do *e-learning*, consignadas na Carta para a Qualidade para do *e-Learning* em Portugal (Dias et al., 2014), a existência de uma “tutoria ativa” é fundamental. Embora esta tutoria possa ser feita através de outras ferramentas, como o *email*, ou os *chats*, entre outros, tendo em conta o valor que os formandos atribuem à interação entre o formador e os formandos, e a sua preferência por esse contacto presencial, a introdução da videoconferência poderia ser uma resposta à carência nessa matéria experienciada pelos formandos durante o curso. O formador seria, assim, capaz de realizar todas as tarefas associadas à tutoria ativa, como, por exemplo, motivar os formandos à participação, sabendo que eram eles próprios que estavam a realizar as tarefas (um dos problemas detetados pelo formador nesta metodologia de formação), e acompanhar o processo de aprendizagem, distribuindo um feedback quase imediato. Por outro lado, poderia igualmente, desse modo, colmatar uma das necessidades apontadas pela maioria dos formandos, o aumento do número de aulas presenciais.

Formando D: Ter mais aulas presenciais.

Para além desta sugestão, os formandos do curso em *b-learning* apontaram as seguintes ações de melhoria:

- Introduzir uma visita de estudo ao arquivo (algo que já foi colmatado nas edições mais recentes).

Formando C: Faltou mais tempo, devia de existir aulas presenciais, fazermos visitas ao arquivo, porque as coisas aprendem-se melhor a ver do que apenas a falar.

- Aumentar a componente prática do curso, que, como vimos anteriormente, não apresenta muitos exercícios, nem momentos de interação com a plataforma.

Formando C: Acho que tínhamos de fazer mais exercícios e, até, simulações. Por exemplo, simular um arquivo com pastas, para as pessoas aprenderem, porque fazer é diferente de estar só a estudar.

- Melhorar o apoio inicial prestado aos formandos no âmbito da introdução à plataforma.

Formando C: A primeira aula devia ter sido mais objetiva. Foi muito sintética, tanto que depois tivemos que voltar lá. (...) Mais horas para falarmos sobre o arquivo. (...) Pelo menos nas primeiras aulas, deveríamos ter mais apoio.

Formando D: Acho que devíamos ter mais aulas. O curso deveria demorar mais tempo, para ter uma componente maior de iniciação à plataforma.

Por sua vez, no que se refere ao curso presencial, os formandos sugeriram o aprofundamento do conteúdo relativo à gestão dos arquivos e o aumento da componente prática do curso.

Formando G: A parte do arquivo tinha de ser mais aprofundada, e também a parte dos exercícios que deveria ter mais.

Embora as respostas conseguidas através das entrevistas tenham sido muito semelhantes às resultantes do “questionário de satisfação”, no que se refere à formação presencial, este questionário regista ainda outras sugestões, tais como: a introdução de conteúdos sobre o Outlook, intranet e temas do MASUP importantes para o dia-a-dia das secretarias. No entanto, nesta matéria, no caso do formador, essa convergência entre resposta aos questionários e entrevista não se verificou, pois, em contraste com o que fez na entrevista, em nenhum dos questionários produziu qualquer comentário ou sugestão de melhoria. No entanto, as sugestões de melhoria mencionadas pelo formador convergem com aquelas apresentadas pelos formandos:

- Ampliar a duração do curso, por forma a incluir mais sessões de introdução à plataforma.

Formador: Acho que podia existir mais sessões, porque nestas sessões presenciais têm de estar contempladas as apresentações deles. Ali uma explicação de como funciona a plataforma, mas o tempo acaba por ser muito curto. Talvez fosse necessário mais tempo, principalmente no início.

- Aumentar a componente prática.

Formador: Podia existir uma maior componente prática, por exemplo, na identificação dos processos, de como é que devem fazer uma nota ou um ofício, de como é que devem fazer entrada de um documento.

- Introduzir mais conteúdos, a respeito de documentos utilizados em determinadas secretarias, devido à desigual padronização dos processos nas diferentes unidades (como atrás se referiu).
- Introdução da videoconferência, que, na opinião do formador, facilitaria o processo de avaliação dos formandos e o reconhecimento de que o trabalho realizado era mesmo feito por aqueles formandos e não por outros (de outras entidades).

Formador: Devia de existir uma forma de a plataforma saber se é realmente o aluno que está a responder. Neste caso teríamos que quase evoluir para uma câmara. Aí tínhamos a certeza com quem estamos a falar.

As sugestões de melhoria incidem, assim, nos aspetos que causaram alguma insatisfação, que se prendem com elementos do processo formativo, associados à comunicação-interação e apoio tutorial, ou ao tipo de atividades de aprendizagem (e.g. exercícios e simulações) e seu peso no conjunto do curso (que se traduz em carga horária e se estende à duração do curso). Por outro lado, incidem sobre elementos referentes às matérias abordadas (os conteúdos curriculares, que podem incidir, inclusivamente, sobre os próprios recursos formativos, no caso da modalidade em *e-learning*). As sugestões de melhoria nos conteúdos e processos de formação não são, no entanto, tomadas em si próprias. É sempre referida a relação com as aprendizagens e com a transferência para o trabalho. Isto é, a satisfação com os processos não está separada da satisfação com as aprendizagens e com os resultados no desempenho profissional e na organização (para utilizarmos os termos de Kirkpatrick).

Além disso, regista-se que as entrevistas permitiram evidenciar essas relações no discurso e no pensamento dos participantes, em contraponto com os questionários, que, pela sua natureza, podem acabar por impor abordagens fragmentadas à realidade que objeto de inquérito. Elas permitiram, por conseguinte, aprofundar e complementar a informação proporcionada pelos questionários e, também, nesse contexto, melhor

apreender as convergências avaliativas entre os diversos atores, participantes e interessados na formação.

Conclusão

Ao longo deste estudo sobressai a importância que os instrumentos de avaliação têm no incremento da qualidade da formação. É através deles que conseguimos recolher informações não só sobre a eficiência e eficácia dos cursos, mas também em relação aos níveis de satisfação dos intervenientes e *stakeholders* da formação. Tal como vimos neste estudo, a avaliação constitui o processo que permite receber feedback de todo o trabalho desenvolvido no ciclo de formação, afigurando-se, por isso, um elemento central da melhoria da qualidade.

O estudo empírico norteava-se por dois objetivos principais: um deles era identificar fatores que influenciassem a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância, e, nesse contexto, analisar eventuais diferenças entre estas duas modalidades de formação. Para além disso, em relação aos instrumentos de avaliação existentes no SFPM (questionários), tínhamos também como objetivo examinar o seu nível de eficácia na recolha de informação útil na análise da qualidade dos cursos. O objetivo último era, neste caso, averiguar a possibilidade de melhorar os instrumentos e, por conseguinte, a avaliação.

A realização deste estudo decorre de problemas emergentes na realização dos cursos na modalidade *b-learning*, que ao longo do tempo têm vindo a perder relevância no SFPM, aparentemente por falta de aderência dos formandos, que geralmente preferem os cursos presenciais. Reconhecendo que os cursos a distância apresentam inúmeras vantagens para a instituição, inclusivamente em termos de certificação e acreditação externa, oficial, da Escola de Tecnologias Navais (e, consequentemente, da formação por ela ministrada), o estudo pretendia contribuir para, através da avaliação, ajudar a elucidar esse fenómeno.

Neste contexto, colocava-se a questão de saber se a atração por uma modalidade de formação, em detrimento da outra, decorria de diferenças de qualidade da formação, satisfação dos participantes e aprendizagens adquiridas e transferidas para o ambiente de trabalho. Esta foi uma das questões que orientaram o estudo empírico. Para lhe responder analisaram-se os dados dos instrumentos de avaliação do SFPM: “questionários de satisfação”, nas avaliações de desempenho e “questionários de avaliação externa” aplicados aos ex-formandos e às suas chefias diretas. Para além

disso, foram realizadas entrevistas aos ex-formandos e ao formador, por forma a esclarecer, complementar e aprofundar essas análises.

O primeiro objeto de análise foi a documentação do curso, onde se encontra toda a sua planificação, tanto para a modalidade presencial como para a modalidade em *b-learning*. Enquanto que o curso presencial ocorre apenas durante uma semana, com seis horas por dia, o curso em *b-learning* dura quinze dias úteis, apresentando uma carga horária distribuída por sessões presenciais, síncronas e assíncronas. No entanto ambos apresentam o mesmo número de tempos letivos – trinta horas de formação. Os objetivos e conteúdos abordados são os mesmos, diferindo apenas os métodos de formação e avaliação aplicados.

Os dados mostraram que a maioria dos formandos não escolhem se querem fazer o curso presencialmente ou em *b-learning*, uma vez que a inscrição na formação é realizada em função das datas do curso mais proveitosas para conciliar com o serviço. Para além disso, verificou-se que muitos dos formandos não se inscrevem por interesse pessoal, mas sim por imposição da chefia, por estar contemplado no mapa detalhado de cargo do militar, ou porque este ou a sua chefia considera ser uma mais-valia para o serviço.

Ao nível da motivação, as entrevistas revelaram que os formandos do curso em *b-learning* estavam inicialmente mais motivados para o frequentar que os do curso presencial. No entanto, essa motivação não tinha que ver com a modalidade de formação, mas sim com as necessidades formativas sentidas e a falta de experiência na área do curso. Embora, em ambas as modalidades, o curso apresente como requisitos de frequência os formandos virem a exercer pela primeira vez funções na área de secretaria e terem conhecimentos de informática na ótica do utilizador, tal não se verificou. Os formandos revelaram não ter conhecimento destes pré-requisitos e a formação que a maioria dos formandos possuía não lhes correspondia. Isso mostrou-se crítico para o desenvolvimento dos cursos, uma vez resultou em turmas de níveis de conhecimento e motivação heterogêneos, dificultando a tarefa do formador. Este fator foi ainda mais vincado no curso na modalidade *b-learning*, onde se exige o uso das tecnologias informáticas, resultando em dificuldades em acompanhar as atividades do curso e, consequentemente, na necessidade de recorrer a um apoio presencial e à utilização de outras vias de comunicação. Para além disso, tanto a maioria dos formandos com

experiência, como aqueles que não tinham qualquer experiência na área de secretarias, consideraram que o curso está organizado para pessoas com experiência, o que contrasta com os objetivos e pré-requisitos do curso, e com a opinião do formador. Verificou-se que os formandos que não tinham qualquer experiência se sentiram impelidos a adquirir (in)formação complementar, tendo-o conseguido através da prática laboral e em da colaboração com os camaradas de serviço. Um desses formandos sentiu, inclusivamente, necessidade de se voltar a inscrever, agora na modalidade presencial, admitindo ter experimentado diferenças significativas ao nível das aprendizagens.

Ainda a respeito dos pré-requisitos do curso, verificou-se que a formação do formador também não correspondia ao previsto no âmbito do curso na modalidade *b-learning*. Embora com formação e experiência na área de secretaria, o formador não detinha formação na área do ensino a distância mediado por tecnologias, reconhecendo não se sentir completamente preparado para a função e ter necessitado de ajuda por parte de outros formadores. Esta falta de preparação é uma lacuna que deve ser tida em conta, até porque infringe as normas estabelecidas pela Norma Portuguesa NP 4512 e pelo normativo do SFPM. Isso poderá explicar, inclusivamente, alguns problemas detetados no âmbito da interatividade da plataforma e da construção dos *e-conteúdos*, que também se mostraram pouco interativos.

Enquanto que no curso presencial os formandos demonstraram estar satisfeitos com os recursos utilizados, destacando apenas a necessidade de atualizar os manuais (atualmente já em processo de melhoria), no curso *b-learning* destacaram a necessidade de se melhorar os meios de comunicação e de transmissão dos conteúdos. Ao longo deste estudo verificou-se que um dos principais fatores de insatisfação com os cursos *b-learning* foi a falta de interação, não só entre o formando e o formador, mas também entre formandos. Este aspeto foi reforçado pelos formandos do curso presencial, que destacaram a importância dos camaradas e da forma como essa interação foi benéfica na construção de aprendizagens. Impõe-se, por conseguinte, incrementar a qualidade dos meios de comunicação e das atividades propostas, por forma a promover a interação, a comunicação e as aprendizagens colaborativas.

Outro fator que se verificou poder influenciar a satisfação dos formandos é as condições que lhes são dadas para frequentar o curso. Verificou-se que os formandos apresentam algumas queixas no que respeita à conciliação do trabalho com o curso. Este aspeto é

mais preocupante para os formandos do curso *b-learning*, tendo em conta que as sessões síncronas são realizadas em horário laboral, fazendo com que nem sempre estejam disponíveis para participar nas sessões, por estarem empenhados em outras tarefas.

Embora tenhamos entrevistado um formando que, por ter acompanhado os dois cursos, considera que aprendeu mais no curso presencial, os dados recolhidos não permitem aferir com segurança se existem diferenças significativas entre os dois cursos quanto à transferência de aprendizagens para o local de trabalho. No entanto foi possível verificar que o curso não inclui todos os documentos utilizados no serviço de secretaria, não abrangendo todas as necessidades dos formandos. Isto deve-se ao facto de os próprios processos ainda não se encontrarem uniformizados por todas as secretarias de Marinha, existindo formas e meios variados de desempenhar uma mesma tarefa. Este fenómeno repercute-se em problemas de aplicabilidade das aprendizagens, sentidas pela maioria dos formandos.

De um modo geral, foi possível reconhecer que os formandos do curso presencial se encontravam mais satisfeitos com o curso, existindo alunos do curso em *b-learning* que declararam estar insatisfeitos e ter adquirido conhecimentos pouco úteis para o desempenho das suas funções. De destacar que, como vimos, num curso em *b-learning* existem vários fatores próprios desta modalidade de formação que podem ter influenciado este nível de satisfação.

No âmbito das sugestões apontadas pelos inquiridos para melhorar a formação, constatou-se que tanto o curso presencial como em *b-learning* necessita de uma maior componente prática e de um aprofundamento no âmbito do regulamento de conservação arquivística. A videoconferência é vista como uma potencial ferramenta para colmatar a necessidade de interação entre os formandos e o formador no curso em *b-learning*. Esta ferramenta permitiria a realização de sessões onde o formando poderia sentir-se mais próximo, não só do formador, mas também dos restantes colegas, possibilitando uma comunicação instantânea, que poderia melhor satisfazer as necessidades de interação identificadas pelos formandos, bem como facilitar e tornar mais fiável o processo de avaliação das aprendizagens por parte do formador.

Tendo em conta as dificuldades, apresentadas pelos formandos do curso em *b-learning*, em estar presentes em todas as “sessões síncronas”, torna-se necessário considerar a criação de medidas que os incentivem a participar na formação em qualquer local, não

se restringindo apenas ao local de trabalho. Para isso poderá ser necessária a alteração dos horários das sessões de formação.

Tal como se verificou neste estudo, a maioria dos formandos, tanto do curso presencial como do curso em *b-learning*, mesmo sem terem qualquer conhecimento ou experiência com cursos em *e-learning* ou *b-learning*, demonstraram a sua preferência pela formação presencial. Nesse sentido poderia ser importante o desenvolvimento de medidas de divulgação desta modalidade de formação e de medidas de promoção da utilização da plataforma moodle com maior regularidade. Para tal, bastaria, por exemplo, a utilização da plataforma como apoio, não só à formação *b-learning*, mas também à formação presencial.

Referindo-nos agora aos instrumentos aplicados para a realização da avaliação externa dos cursos do SFPM, este estudo pretendia responder à seguinte questão: os dados recolhidos pelos instrumentos de avaliação externa são suficientes para avaliar a qualidade da formação? Ao aplicarmos os questionários de avaliação externa e recolhermos as avaliações de desempenho por parte das chefias verificámos que a informação apurada se mostrou inconclusiva em vários aspetos.

Começamos por destacar que o processo de recolha de dados nem sempre é eficaz, tendo em conta que nem todos os intervenientes respondem aos questionários. Uma vez que a avaliação externa é feita cerca de seis meses após o término do curso, muitas das vezes o que se observa é que já existiu uma rotatividade de funções ou, mesmo, de unidade, tanto por parte das chefias como dos ex-formandos. Neste estudo, podemos dizer que a falta de respostas obtidas, principalmente por parte das chefias, constituiu uma limitação, pois não obtivemos avaliações do desempenho de todos os formandos, o que prejudicou a análise da transferência de aprendizagens.

Se considerarmos apenas os dados recolhidos pelos “questionários de avaliação externa”, verificamos que as respostas obtidas não nos permitem compreender as classificações atribuídas pelos formandos e/ou chefias, tendo em conta que as secções destinadas a justificar as opções de resposta escolhidas não foram preenchidas. Através das entrevistas foi possível explorar questões e respostas de um modo que seria impossível por questionário. Alguns fatores de influência na avaliação da qualidade e da satisfação com a formação, descritos anteriormente, não são explorados nos

questionários do SFPM. Entre estes fatores encontram-se o nível de experiência dos formandos, por um lado, não sendo possível relacioná-los com os requisitos do curso e verificar se estão a ser cumpridos, e, por outro lado, as condições de frequência no curso, aspeto que poderia estar incluído ou no “questionário de avaliação externa” ou no “questionário de satisfação” (opinograma), por forma a recolher informações sobre possíveis dificuldades que os formandos pudessem ter sentido a esse respeito. Para além disso, verificou-se que apenas as chefias são questionadas sobre se foram dadas oportunidades aos formandos de aplicarem as aprendizagens desenvolvidas, o que deveria ser questionado aos próprios formandos, tendo em conta que muitos deles reconhecem que as aprendizagens não são aplicadas no local de trabalho e que tal é um fator de desmotivação para a participação em cursos de formação.

Para efeitos de relatório de avaliação externa deverá ainda ser averiguada a questão das valências do formador, pois através da entrevista foi possível constatar que não detinha a totalidade da formação necessária para ministrar cursos em *b-learning*. Quanto aos cursos em *b-learning*, destaca-se a importância de serem monitorizados e avaliados os recursos disponibilizados, por forma a incrementar os meios de comunicação e interação mais adequados ao desenvolvimento de “práticas de excelência” da formação a distância ministrada por tecnologia (*e-learning* e *b-learning*).

Por outro lado, tendo em conta que a técnica de entrevista se demonstrou esclarecedora, recomenda-se que seja aplicada sempre que os questionários de avaliação externa não sejam preenchidos na totalidade ou que se verifiquem incoerências, ambiguidades, ou aspetos de difícil interpretação, que devam ser esclarecidos.

De um modo geral, consideramos que este estudo atingiu os objetivos propostos, embora com algumas limitações. Uma das principais limitações foi a dificuldade em conseguir participantes para a entrevista, por parte dos formandos, mas principalmente das chefias. De facto, embora tenham sido contactados com alguma persistência, alguns formandos do curso presencial encontravam-se embarcados, não sendo possível a realização de todas as entrevistas previstas em tempo útil para o estudo.

Finalmente, espera-se com este estudo não só ter contribuído para a análise, discussão e aprofundamento da problemática da avaliação da formação, da formação a distância, em particular, mas, também, para ajudar a prefigurar medidas que permitam melhorar o

SFPM (e incrementar um modelo pedagógico capaz de acompanhar em pleno as mudanças conceptuais e tecnológicas que têm vindo a desenvolver-se no âmbito da formação mediada pelas TIC), em linha com a garantia e sustentação da qualidade da formação que se reconhece à Marinha.

Referências Bibliográficas

- Afonso, N. (2005). *Investigação Naturalista em Educação: Um Guia Prático e Crítico*. Porto: Edições Asa.
- Almeida, A., Marques, M. & Alves, N. (2004). Carreiras profissionais: novos caminhos para as relações de trabalho? *Actas do Congresso Português de Sociologia*. Lisboa: APS.
- Almeida, H. (2011). *Crise na transferência da formação para o local de trabalho? O papel de variáveis individuais, concepção da formação e do ambiente de trabalho na efetividade da transferência*. Departamento de psicologia, Universidade do algarve. Disponível em <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/1552/1/Crise%20da%20transfer%C3%A2ncia%20da%20forma%C3%A7%C3%A3o%20para%20o%20local%20de%20trabalho.pdf>, acedido em 17/02/2017.
- Almeida, L. (2014). *Formação a distância: Potencialidades e desafios*. Tese de Mestrado em Supervisão Pedagógica e Formação de Formadores. Faculdade de psicologia e ciências da educação. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Alves, N. (1998). *Modos de aprendizagem e evolução da formação profissional em Portugal*. In Lopes, Helena (coord) *As modalidades de empresa que aprende e empresa qualificante*. Lisboa: OEFP, pp. 63-81.
- Aretio, G. (1994). *Educación a distancia. Bases conceptuales*. In: Costa, V., Schaurich, A., Stefanan, a., Sales, E., Richter, A. (2014). “Educação a distância X Educação Presencial: como os alunos percebem as diferentes características” XI congress Brasileiro de Ensino Superior a Distância. Florianópolis. Disponível em <http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/126878.pdf>, acedido em 29/11/2016.
- Baldwin, T. & Ford, J. (1988). *Transfer of training: A review and directions for future research*. Personnel Psychology. Vol: 41 pp. 63-105.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Batista, A, Dias, A., Menezes, C., Rodrigues, E., Bidarra, J., Dias, P., Pimenta, P. (2004). *E-learning para e-formadores*. Guimarães: TecMinho/Gabinete de Formação contínua.

- Bruner, J. (1991). The Narrative Construction of Reality. *Critical Inquiry*, Vol. 18, nº1, p. 1-21. Chicago: The University of Chicago Press, Journals Division.
- Camara, P., Guerra, P., & Rodrigues, J. (2010). *Novo Humanator, Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. Alfagide: Publicações Dom Quixote.
- Cardim, J. (2012). *Gestão da Formação nas Organizações*. Lisboa: Lidel – Edições Técnicas.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis, Vozes.
- Sá-Silva, R., Almeida, D., Guindani, F. (2009). Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*. Ano I:I, Julho de 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/Jos%C3%A9%20Ferreira/Downloads/6-14-1-PB.pdf>, acedido a 13/03/2017.
- Costa, V., Schaurich, A., Stefanan, a., Sales, E., Richter, A. (2014). *Educação a distância X Educação Presencial: como os alunos percebem as diferentes características*. XI congress Brasileiro de Ensino Superior a Distância. Florianópolis. Disponível em <http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/126878.pdf>, acedido em 29/11/2016.
- Cruz, J. (1998). *A Formação Profissional em Portugal – Do levantamento de necessidades à avaliação*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Dias, A., Feliciano, P., Rocha, A., Neves, M., Correia, F., Cardoso, E., Goulart, A. (2014). *360º Panorama e-learning Portugal. Governação e práticas de e-learning em Portugal*. Guimarães: TecMinho/Centro em e-Learning.
- De Ketele, M. & Roegiers, X. (1999), *Metodologia da Recolha de Dados*, Lisboa: Instituto Piaget.
- Direção Geral de Estudos, Estatística e Planeamento (2013). *Inquérito ao impacto das ações de formação profissional nas empresas*. Coleção estatísticas. Lisboa: GEP/MTSS. Disponível em <http://www.gep.msess.gov.pt/estatistica/formacao/impacto20082010pub.pdf>, acedido a 18/12/2016.
- Direção Geral de Estudos, Estatística e Planeamento (2016). *Relatório Anual de Formação Contínua*. Coleção estatísticas. Lisboa: GEP/MTSS. Disponível em

<http://www.gep.msess.gov.pt/estatistica/formacao/rafc2014pub.pdf>, acessado a 18/12/2016.

Duarte, N. (1999). *A individualidade para-si – contribuição a uma teoria histórico social da formação do indivíduo*. Coleção contemporânea, Campinas In Almeida, L. (2014). *Formação a distância: Potencialidades e desafios*. Tese de Mestrado em Supervisão Pedagógica e Formação de Formadores. Faculdade de psicologia e ciências da educação. Universidade de Coimbra.

eTrainers, pedagogia, formação e certificação em ambiente e-learning (2004). *eTrainers – Formação de eFormadores: Um caminho para a qualidade do eLearning*. Pacote pedagógico. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional.

Fernandes, D. (2010). Acerca da articulação de perspectivas e da construção teórica em avaliação educacional. In Esteban, T. e Afonso, J. (2010) *Olhares e interfaces: Reflexões críticas sobre a avaliação*, pp. 15-44. São Paulo: Cortez. Disponível em <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/5788/1/Acerca%20da%20articulac%CC%A7a%CC%83o%20de%20perspectivas.pdf>, acessado em 05/12/2016.

Fernandes, D. (2011). *Avaliação de programas e projetos educacionais: das questões teóricas às questões práticas*. In D. Fernandes (2011). *Avaliação em educação: Olhares sobre uma prática social incontornável*, pp. 185-208. Pinhais: Editora Melo.

Garrison, R. (1985). *Three Generations of Technological Innovation in Distance Education*. Distance Education, pp. 235-241. Disponível em: <http://www.c3l.unioldenburg.de/cde/media/readings/garrison85.pdf>, acessado a 12/01/2017.

Ghiglione, P. e Matalon, B. (2001). *O Inquérito: teoria e prática*. Oeiras: Celta Editora.

Gomes, M. (2003). Gerações de inovação tecnológica no ensino a distância. *Revista Portuguesa de Educação*, 16, 137-156.

Gomes, M. (2008). Na senda da inovação tecnológica na Educação a Distância. *Revista Portuguesa de pedagogia*, 42-2, 181-202.

Hadji, C. (1994). *A avaliação, regras do jogo: das intenções aos instrumentos*. Porto: Porto Editora.

- Holton, E. (1996). *The flawed four-level evaluation model*. *Human Resource Development Quarterly*. Vol.7 pp. 5-25.
- Instituto Português da Qualidade (2005). Norma Portuguesa. Sistemas de gestão da qualidade (ISSO 9000:2005)
- Instituto Português da Qualidade (2012). Norma Portuguesa. Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia. Requisitos. (NP 4512:2012).
- Instituto para a Qualidade da Formação (2004). *Guia para a conceção de cursos e materiais pedagógicos*. Coleção: Metodologias de Formação. O ciclo Formativo.
- Instituto para a Qualidade da Formação (2006). *Guia para a avaliação da formação*. Coleção: Metodologias de Formação. O ciclo Formativo.
- Kirkpatrick, D. (1998). *Evaluating Training Programs*. San Francisco: Better-Koehier Publishers, Inc.
- Kolb, A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Kohlbacher, F. (2006). The use of qualitative content analysis in case study research. *Qualitative Social Research*, v. 7, n. 1. Disponível em: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/75/153>, acedido em 16/05/2017.
- Kovács, I. (2002). *As metamorfoses do emprego. Ilusões e problemática da sociedade da informação*. Celta Editora, Oeiras pp. 81-95.
- Lagarto, J. (1994). *Formação profissional a distância*. Lisboa: Universidade Aberta/Instituto do Emprego e Formação Profissional.
- Legrand, P. (1970). *Introdução a educação permanente*. Lisboa: Editora Horizonte.
- Ludke, M., André, M. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Marques, V. (2007). *A avaliação da formação através do estudo da transferência das aprendizagens. Um caso na Força Aérea Portuguesa*. Tese de mestrado em Gestão de Recursos Humanos. ISCTE.

- Medianeira, V., Costa, F., Schaurich, A., Stefanan, A., Sales, E., Richter, A. (2014). Educação a distância X Educação presencial: como os alunos percebem as diferentes características. XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. Florianópolis. UNIREDE. Disponível em <http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/126878.pdf>, acedido em 29/11/2016.
- Meignant, A. (2003). *A gestão da formação*. 2a edição. Lisboa: D. Quixote.
- Ministério da Economia e do Emprego (2013). *Inquérito ao impacto das ações de formação profissional nas empresas 2008-2010*. Lisboa: Gabinete de estratégia e Estudos.
- Ministério da Economia e do Emprego (2016). *Relatório Anual de Formação Contínua 2013*. Lisboa: Gabinete de estratégia e Estudos.
- Nipper, S. (1998). *Third Generation distance learning and computer conferencing*. In Gomes, M. (2003). Gerações de inovação tecnológica no ensino a distância. *Revista Portuguesa de Educação*, Universidade do Minho, 16.
- Nogueira, F. (2016). A Formação Profissional a distância em Portugal: Desafios e Potencialidades. *A-REAeduca - Revista de Educação para o século XII* Universidade Aberta, nº2.
- Nunes, E. (2006). *Avaliação do Impacto da Formação Profissional em Instituições de Saúde*. Tese de Mestrado em Comportamento Organizacional. Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Otsuka, L., Lima, S., & Mill, S. (2011). *O modelo de EaD dos cursos de graduação a distância na UFSCar*. In V. Costa, A. Schaurich, A. Stefanan, E. Sales, & A. Richter, (2014). *Educação a distância X Educação Presencial: como os alunos percebem as diferentes características*. XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. Florianópolis. UNIREDE. Disponível em <http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/126878.pdf>, acedido em 29/11/2016.
- Parente, C. (2008). *Formar e gerir pessoas*. Porto: Edições Afrontamento.
- Pereira, F. (2010). *A avaliação do impacto da Formação – um estudo exploratório na Força Aérea*. Tese de Mestrado em Ciências da Educação. Lisboa: Instituto da Educação.

- Pinto, I. & Silva, M. (2008). *Avaliação da aprendizagem na Educação online: relato de pesquisa. Educação, formação e tecnologias*. Disponível em: <https://eft.educom.pt/index.php/eft/article/download/59/40>, acessado a 6/02/2017.
- Rodrigues, P. (2002). *Avaliação da formação pelos participantes em entrevista de investigação*. Textos universitários de ciências sociais e humanas. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação para a Ciência e Tecnologia, Ministério da Ciência e do Ensino Superior.
- Sá-Silva, R., Almeida, D., Guindani, F. (2009). Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*, Julho. Disponível em: <file:///C:/Users/Jos%C3%A9%20Ferreira/Downloads/6-14-1-PB.pdf>, acessado a 13/03/2017.
- Segnini, L. (2000). Educação e trabalho. Uma relação tão necessária quanto insuficiente. *São Paulo em Perspetiva*. Vol.14 n.2 Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392000000200011, acessado a 12/11/2016
- Silva, A. (2009). *Avaliação da metodologia b-learning no Mestrado Multimédia em educação da Universidade de Aveiro*. Aveiro: Universidade de Aveiro
- Silva, M. (2011). *Fatores que afetam a transferência da aprendizagem em contexto de formação para o local de trabalho*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do trabalho, das Organizações e dos Recursos humanos. Minho: Universidade do Minho.
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*. Vol. 2, nº1 Disponível em: http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm, acessado a 28/12/2016
- Stufflebeam, D. & Shinkfield, A. (1989). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Temas de educación. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Topno, Harshit (2012). Evaluation of Training and Development: An Analysis of Various Models. *Journal of Business and Management*. Vol:5 (setembro-outubro), pp: 16-22. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/b0d5/90042c11dee1c4dc6d185240307d20a06f38.pdf>, acessado a 7/03/2017.

- Valente, L. & Escudeiro, P. (2014). *Práticas de avaliação online*. Disponível em: http://www.valente.org.pt/downloads/artigos/praticas_avaliacao.pdf , acedido a 4/02/2017.
- Velada, A. (2007). *Avaliação da Eficácia da Formação Profissional: Fatores que afetam a transferência da formação para o local de trabalho*. Tese de Doutoramento em Psicologia Social e Organizacional. Lisboa: ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.
- Wexley, K. & Latham, G. (2002). *Developing and training human resources in organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Wittek, L. & Kvernbekk, T. (2011) On the Problems of Asking for a Definition of Quality in Education. *Scandinavian Journal of Educational Research*, Vol: 55 n.º6. Routledge, Taylor and Francis Group.
- Wood Jr., T. (1992). Fordismo, Toytismo e volvismo: Os caminhos da indústria em busca do tempo perdido. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, 32.

Documentos de Marinha:

- Ata da Reunião de 7 de Outubro de 2010 referente à tarefa nº 14 da Diretoria Setorial de Recursos Humanos de 2009.
- Direção de Formação – Observatório da Qualidade da Formação (2010). Implementação do plano de ação de melhoria contínua da qualidade do SFPM, Balanço 2010.
- Direção de Formação – Observatório da Qualidade da Formação (2012). Implementação do plano de ação de melhoria contínua da qualidade do SFPM, Balanço 2012.
- Direção de Formação – Observatório da Qualidade da Formação (2013). Implementação do plano de ação de melhoria contínua da qualidade do SFPM, Balanço 2013.
- Marinha, Escola de Tecnologias Navais (2011). Dossier de Curso – Curso de Aperfeiçoamento em Serviço de Secretaria (AEG02), PEETNA 611 (A). Departamento de Administração e Logística.
- Ministério da Defesa Nacional – Marinha (2003). Diretiva Sectorial de Recursos Humanos.
- Ministério da Defesa Nacional – Marinha (2006). Diretiva Sectorial de Recursos Humanos.
- Ministério da Defesa Nacional - Marinha (2009). Diretiva Sectorial de Recursos Humanos.
- Ministério da Defesa Nacional - Marinha (2015). Diretiva Sectorial de Recursos Humanos.

Ministério da Defesa Nacional – Marinha (2016). Modelo da Documentação de Curso PESUP1 (B).

Ministério da Defesa Nacional - Marinha (2016). Manual da Qualidade da Formação. Conceitos, Princípios e Organização – Parte I (C) e Parte II (C).

ANEXOS

Anexo A – Questionário de satisfação do formando (Curso Presencial)

[Classificação de Segurança, quando preenchido]

DF-AIN-QUES01

(Entidade formadora)

Símbolo
heráldico

**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO
(CURSO PRESENCIAL)**

Curso:

Módulo:

Edição/Ano:

A avaliação constitui uma ferramenta essencial de controlo, aprendizagem e melhoria das ações de formação ministradas no Sistema de Formação Profissional da Marinha. Nesse sentido, o presente questionário pretende avaliar o seu grau de satisfação relativamente à ação de formação que frequentou, pelo que gostaríamos que respondesse com sinceridade às questões a seguir apresentadas.

Coloque uma cruz (x) na opção que melhor se adequa à sua resposta e expresse a sua opinião no espaço Comentários/Aspetos a Melhorar. Os dados obtidos serão tratados como confidenciais.

Escala: 1 - Pouco; 2 - Suficientemente; 3 - Muito e 4 - Totalmente

1. PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO	1	2	3	4
1.1 Os objetivos do curso/módulo foram cumpridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Os instrumentos de avaliação permitiram avaliar a aprendizagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 A duração do curso/módulo foi adequada aos objetivos e conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 A distribuição da carga horária teórica e prática foi equilibrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Os horários foram cumpridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. RECURSOS UTILIZADOS	1	2	3	4
2.1 Os meios audiovisuais/equipamentos utilizados contribuíram para a aprendizagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 A documentação/manuais disponibilizados estavam atualizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. AÇÃO DOS FORMADORES	1	2	3	4
3.1 [designação do formador]				
3.1.1 Revelou domínio dos conteúdos abordados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2 Demonstrou clareza na exposição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3 Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4 Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 [designação do formador]				
3.2.1 Revelou domínio dos conteúdos abordados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2 Demonstrou clareza na exposição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3 Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.4 Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 [designação do formador]				
3.3.1 Revelou domínio dos conteúdos abordados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.2 Demonstrou clareza na exposição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.3 Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.4 Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. APRECIÇÃO GLOBAL DO CURSO/MÓDULO	1	2	3	4
4.1 O curso/módulo revela utilidade para a carreira/cargo e funções	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 O acolhimento inicial foi adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 O apoio do Diretor de Curso foi adequado às necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Como classifica a sua satisfação geral com o curso/módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. COMENTÁRIOS/ASPETOS A MELHORAR				

Obrigado pela sua colaboração!

Anexo B – Questionário de satisfação dos formadores (Curso presencial)

[Classificação de Segurança, quando preenchido]

DF-AIN-QUES03

(Entidade formadora)

Símbolo
heráldico**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORMADORES
(CURSO PRESENCIAL)**

Curso:

Módulo:

Edição/Ano:

A avaliação constitui uma ferramenta essencial de controlo, aprendizagem e melhoria contínua das ações de formação ministradas no Sistema de Formação Profissional da Marinha.

Nesse sentido, o presente questionário pretende avaliar o seu grau de satisfação relativamente à ação de formação que ministrou, pelo que gostaríamos que respondesse com sinceridade às questões a seguir apresentadas.

Coloque uma cruz (x) na opção que melhor se adequa à sua resposta e expresse a sua opinião no espaço Comentários/Aspetos a Melhorar. Os dados obtidos serão tratados como confidenciais.

Escala: 1 - Pouco; 2 - Suficientemente; 3 - Muito e 4 - Totalmente

1. PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO	1	2	3	4
1.1 O plano de curso foi cumprido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Os conteúdos estão ajustados aos objetivos do curso/módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Os métodos pedagógicos utilizados contribuem para facilitar a aprendizagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Os instrumentos de avaliação, bem como os critérios e os momentos de avaliação adotados encontram-se adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 A duração do curso/módulo está adequada à complexidade dos conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Os horários foram cumpridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. RECURSOS UTILIZADOS NA FORMAÇÃO	1	2	3	4
2.1 Os materiais de apoio utilizados (manuais, documentos, fichas, etc.) estão adequados aos objetivos do curso/módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 A documentação/manuais disponibilizados estão atualizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Os meios audiovisuais/equipamentos são adequados às atividades desenvolvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. APRECIÇÃO GLOBAL DO CURSO/MÓDULO	1	2	3	4
3.1 Os temas/conteúdos do curso/módulo despertaram o interesse dos formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 O curso/módulo revela utilidade para a carreira/cargos e funções dos formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 O apoio prestado aos formandos foi adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Como classifica a sua satisfação geral com o curso/módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. COMENTÁRIOS/ASPETOS A MELHORAR				

Obrigado pela sua colaboração!

Anexo C – Questionário de satisfação do e- formando (Curso *b-learning*)

[Classificação de Segurança, quando preenchido]	DF-AIN-QUES02
<div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 20px;"> <div>(Entidade formadora)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Símbolo heráldico </div> </div>	
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO e-FORMANDO (CURSO A DISTÂNCIA)	
Curso:	Módulo:
Edição/Ano:	
<p>A avaliação constitui uma ferramenta essencial de controlo, aprendizagem e melhoria das ações de formação ministradas no Sistema de Formação Profissional da Marinha. Nesse sentido, o presente questionário pretende avaliar o seu grau de satisfação relativamente à ação de formação que frequentou, pelo que gostaríamos que respondesse com sinceridade às questões a seguir apresentadas.</p> <p>Coloque uma cruz (x) na opção que melhor se adequa à sua resposta e expresse a sua opinião no espaço Comentários/Aspectos a Melhorar. Os dados obtidos serão tratados como confidenciais.</p> <p>Escala: 1 – Pouco; 2 – Suficientemente; 3 – Muito e 4 – Totalmente</p>	
1. PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO	
1.1 Os objetivos do curso/módulo foram cumpridos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
1.2 Os instrumentos de avaliação permitiram avaliar a aprendizagem	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
1.3 A duração do curso/módulo foi adequada aos objetivos e conteúdos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
1.4 A distribuição entre a formação presencial, síncrona e assíncrona foi equilibrada	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
1.5 Os horários foram cumpridos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2. RECURSOS UTILIZADOS	
2.1 Os e-conteúdos, documentação e manuais disponibilizados estavam atualizados	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2.2 As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2.3 A diversidade de recursos (chat, fóruns de discussão; correio eletrónico; meios audiovisuais, equipamentos, etc.) facilitou a aprendizagem	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3. AÇÃO DOS (e-)FORMADORES	
3.1 [designação do formador]	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.1.1 Revelou domínio dos conteúdos abordados	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.1.2 Demonstrou clareza na exposição	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.1.3 Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.1.4 Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.1.5 Desenvolveu a adequada tutoria	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.2 [designação do formador]	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.2.1 Revelou domínio dos conteúdos abordados	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.2.2 Demonstrou clareza na exposição	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.2.3 Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.2.4 Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.2.5 Desenvolveu a adequada tutoria	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.3 [designação do formador]	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.3.1 Revelou domínio dos conteúdos abordados	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.3.2 Demonstrou clareza na exposição	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.3.3 Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3.3.4 Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

3.3.5 Desenvolveu a adequada tutoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. PLATAFORMA DE APRENDIZAGEM	1	2	3	4
4.1 A interatividade da plataforma facilitou a aprendizagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 A organização da informação apresentada na plataforma permitiu uma navegabilidade adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede intranet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede internet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. APRECIÇÃO GLOBAL DO CURSO/MÓDULO	1	2	3	4
5.1 O curso/módulo revela utilidade para a carreira/cargo e funções	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 O acolhimento inicial foi adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 O apoio do Diretor de Curso foi adequado às necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Como classifica a sua satisfação geral com o curso/módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. COMENTÁRIOS/ASPETOS A MELHORAR				
<p style="text-align: right;"><i>Obrigado pela sua colaboração!</i></p>				

Anexo D – Questionário de satisfação do e- formador (Curso b-learning)

[Classificação de Segurança, quando preenchido]		DF-AIN-QUES04	
(Entidade formadora) <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 5px; text-align: center;"> Símbolo heráldico </div>			
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO e-FORMADOR (CURSOS A DISTÂNCIA)			
Curso:	Módulo:	Edição/Ano:	
<p>A avaliação constitui uma ferramenta essencial de controlo, aprendizagem e melhoria contínua das ações de formação ministradas no Sistema de Formação Profissional da Marinha.</p> <p>Nesse sentido, o presente questionário pretende avaliar o seu grau de satisfação relativamente à ação de formação que ministrou na modalidade de ensino a distância, pelo que gostaríamos que respondesse com sinceridade às questões a seguir apresentadas.</p> <p>Coloque uma cruz (x) na opção que melhor se adequa à sua resposta e expresse a sua opinião no espaço Comentários/Aspetos a Melhorar. Os dados obtidos serão tratados como confidenciais.</p> <p>Escala: 1 - Pouco; 2 - Suficientemente; 3 - Muito e 4 – Totalmente</p>			
1. PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO			
1.1 O plano de curso foi cumprido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Os conteúdos estão ajustados aos objetivos do curso/módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Os métodos pedagógicos utilizados contribuem para facilitar a aprendizagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Os instrumentos de avaliação, bem como os critérios e os momentos de avaliação adotados encontram-se adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 A duração do curso/módulo está adequada aos objetivos e conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 A distribuição entre a formação presencial, síncrona e assíncrona foi equilibrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Os horários foram cumpridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. RECURSOS UTILIZADOS			
2.1 Os e-conteúdos, documentação e manuais disponibilizados estão atualizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 A diversidade de recursos (chat, fóruns de discussão; correio eletrónico; meios audiovisuais, equipamentos, etc.) facilitou a aprendizagem dos formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. PLATAFORMA DE APRENDIZAGEM			
3.1 A plataforma permite uma aprendizagem eficaz dos conteúdos por parte dos formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede intranet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede internet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. APRECIACÃO GLOBAL DO CURSO/MÓDULO			
4.1 Os temas/conteúdos do curso/módulo despertaram o interesse dos formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 O curso/módulo revela utilidade para a carreira/cargos e funções dos formandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 O apoio prestado aos formandos foi adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Como classifica a sua satisfação geral com o curso/módulo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. COMENTÁRIOS / ASPETOS A MELHORAR			
<div style="text-align: right; font-style: italic;">Obrigado pela sua colaboração!</div>			

Anexo E – Normas para a conceção/atualização de suportes audiovisuais/multimédia

Normas para a Conceção/Atualização de Suportes Audiovisuais/Multimédia	
Organização da informação	– Indicar a estrutura do suporte
	– Identificar o(s) autor(es) e/ou a entidade formadora
	– Apresentar a data da última revisão (<i>se aplicável</i>)
	– Caracterizar o público-alvo
	– Apresentar os objetivos do suporte de acordo com a respetiva documentação de curso
	– Articular os conteúdos com a respetiva documentação de curso
	– Organizar os conteúdos em partes
	– Identificar espaços para a reflexão/verificação de aprendizagens
Conteúdos	– Organizar os conteúdos de forma equilibrada, homogénea e sequencial
	– Adequar o nível de língua aos conteúdos/público-alvo
	– Destacar no documento as ideias fundamentais
	– Adequar as formas de exposição ao suporte (texto, legendas, imagens, música, locução, desenhos, etc)
	– Utilizar equilibradamente conteúdos teóricos e conteúdos práticos
	– Revelar clareza nas mensagens transmitidas
	– Revelar originalidade dos conteúdos
	– Demonstrar interatividade
Apresentação e utilização	– Integrar atividades com base em situações concretas
	– Equacionar a possibilidade de exploração de saberes adquiridos e novos saberes
	– Revelar rigor linguístico (inexistência de erros gramaticais)
	– Revelar rigor científico
	– Adequar os elementos do texto, som e imagem ao conteúdo, bem como a diversidade
	– Utilizar equilibradamente os diferentes elementos
	– Incluir síntese dos textos (quando presentes)
	– Adequar as condições de audição e visualização
	– Incluir um guia de exploração do suporte
	– Adequar os suportes ao visionamento
	– Apresentar facilidade de navegação
	– Apresentar simplicidade de procedimentos de instalação (<i>se aplicável</i>)
	– Apresentar facilidade na utilização diferenciada em função de diferentes tipos de utilizadores
	– Revelar qualidade gráfica

Anexo F – Indicadores de qualidade do SGFP

INDICADOR	MEDIÇÃO	INTERVENIENTES	EVIDÊNCIAS
Qualificação dos formadores	<ul style="list-style-type: none"> – % com CCP – % com certificados de habilitação profissional ou outros na área científica 	<ul style="list-style-type: none"> – Escolas e Centros de Formação (ECF) – Direção de Formação (DF) 	<ul style="list-style-type: none"> – Fichas de caracterização – Relatório de Avaliação do Desempenho dos Formadores – Relatórios de Auditorias/Inspeções
Qualificação dos Chefes de Departamento/Diretores de curso/Técnicos de formação	<ul style="list-style-type: none"> – % com CCP – % com certificados de habilitação profissional ou outros na área científica 	<ul style="list-style-type: none"> – ECF – DF 	<ul style="list-style-type: none"> – Fichas de caracterização – Relatórios de Auditorias/Inspeções
Desempenho dos formadores	% de incidências nos níveis 3 e 4	<ul style="list-style-type: none"> – ECF – DF 	<ul style="list-style-type: none"> – Grelha de Avaliação de Desempenho dos Formadores (auditorias) – Relatório de Avaliação do Desempenho dos Formadores
Competências e desempenho dos formandos (após integração nas unidades)	% de incidências na escala utilizada (1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> – Unidades – Organismos da Marinha 	<ul style="list-style-type: none"> – Documento VIIa e VIIb do PESUP1 – Relatório de Avaliação Externa da Formação (RAE)
Aproveitamento dos formandos	% de aprovações	ECF	<ul style="list-style-type: none"> – Testes e pautas de classificações – Relatório de Avaliação Interna da Formação (RAI) – Relatório Balanço dos Planos Anuais de Atividades de Formação (PAAF)
Satisfação dos formandos	% de incidências nos níveis 3 e 4	<ul style="list-style-type: none"> – ECF – DF 	<ul style="list-style-type: none"> – Questionário de avaliação da satisfação dos formandos – RAI – Avaliação dos Fornecedores dos Cursos de PAFN e PAFE
Satisfação dos formandos	% de incidências nos níveis 3 e 4	<ul style="list-style-type: none"> – ECF – DF 	<ul style="list-style-type: none"> – Questionário de avaliação da satisfação dos formandos – RAI – Avaliação dos Fornecedores dos Cursos de PAFN e PAFE
Satisfação dos formadores	% de incidências nos níveis 3 e 4	<ul style="list-style-type: none"> – ECF – DF 	<ul style="list-style-type: none"> – Questionário de avaliação da satisfação dos formadores – RAI
Rigor do Plano Anual de Atividades de Formação	% de realização dos cursos/ações de formação planeadas	DF	<ul style="list-style-type: none"> – Folha do SIIP- Form – Relatório PAAF
Rentabilização das Vagas Previstas	% de formandos relativamente ao previsto no Doc. II do PESUP1	DF	<ul style="list-style-type: none"> – Folha do SIIP-Formação – Relatório PAAF
Rentabilização da Capacidade Máxima da ECF	% de formandos relativamente à capacidade máxima da ECF	DF	<ul style="list-style-type: none"> – Folha do SIIP-Formação – Relatório PAAF
Infraestruturas e equipamentos	N.º de Não Conformidades (NC)	DF	<ul style="list-style-type: none"> – Relatório das Auditorias/inspeções
Rentabilização do investimento	Valor (Euros)	DF	<ul style="list-style-type: none"> – Folha do SIIP-Formação – Relatório PAAF
Não conformidades	N.º de NC	DF	<ul style="list-style-type: none"> – Relatórios de Auditorias/Inspeções
Certificação do SGFP		DF ECF	<ul style="list-style-type: none"> – Relatório de Auditoria da Entidade Certificadora

Anexo G – Questionário de avaliação externa ao chefe direto do ex-formando

DF-AEX-QUES01					
AVALIAÇÃO EXTERNA DA FORMAÇÃO DOS PAAF QUESTIONÁRIO AO CHEFE DIRETO DO EX-FORMANDO					
INTRODUÇÃO: <p>A avaliação externa da formação dos cursos do PAAF (PAFM I e II, PAFN e PAFE) tem como propósito aferir a adequação da formação (cursos) relativamente às necessidades das unidades operacionais, de modo a possibilitar o seu contínuo ajustamento.</p> <p>O presente questionário pretende, portanto, apreciar em que medida os conhecimentos e competências adquiridos/desenvolvidos pelos formandos durante a formação, vão ao encontro das exigências de desempenho inerentes aos respetivos cargos.</p> <p>Nesse sentido, gostaríamos que respondesse ao questionário com sinceridade, pois a sua opinião é de extrema relevância para a elevação da qualidade da formação. Os dados recebidos serão tratados como confidenciais.</p>					
IDENTIFICAÇÃO DA CHEFIA					
Nome:		Posto/Classe:			
Unidade/Serviço:		Cargo Atual:			
IDENTIFICAÇÃO DO EX-FORMANDO					
Nome:		Posto/Classe:			
Unidade/ Serviço:		Cargo Atual:			
Entidade formadora:		PAFM I <input type="checkbox"/> PAFM II <input type="checkbox"/> PAFN <input type="checkbox"/> PAFE <input type="checkbox"/>			
Curso Frequentado:					
Preencha no campo para o efeito ou assinale com uma cruz (x) a resposta mais adequada, justificando quando solicitado.					
1. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO					
<p>1.1 Que necessidades formativas justificaram a frequência do curso?</p> <p>Melhoria do desempenho <input type="checkbox"/></p> <p>Requisito do cargo atual previsto no Livro de Lotação/Plano de Qualificações <input type="checkbox"/></p> <p>Requisito do próximo cargo para o qual está indigitado <input type="checkbox"/></p> <p>Outra <input type="checkbox"/> Qual:</p>					
2. DESEMPENHO PROFISSIONAL					
		Inútil	Pouco Útil	Útil	Muito Útil
2.1 Considera que os conhecimentos adquiridos/desenvolvidos pelo ex-formando, no curso em causa, foram úteis para melhorar o seu desempenho profissional?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.1 Se respondeu "inútil" ou "pouco útil" na questão anterior, justifique:					

3. FORMAÇÃO RECEBIDA
3.1 A formação que o avaliado recebeu contribuiu para colmatar as necessidades de desempenho identificadas? Nada <input type="checkbox"/> Pouco <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> Muito <input type="checkbox"/>
3.1.1 Se respondeu "Nada" ou "Pouco" à questão anterior, justifique.
3.2 Quais os aspetos do trabalho do avaliado que pensa que poderiam obter melhores resultados, caso a formação recebida fosse mais adequada e/ou aprofundada?
4. ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL
4.1 Foram dadas oportunidades ao avaliado para aplicar os conteúdos aprendidos? Nunca <input type="checkbox"/> Por Vezes <input type="checkbox"/> Frequentemente <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/>
4.1.1 Se respondeu "Nunca" ou "Por vezes" à questão anterior, justifique:
5. RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES
5.1 Indique outros comentários/sugestões de interesse para o incremento da qualidade da formação:
<p style="text-align: right;"><i>Obrigado pela sua colaboração!</i></p>

Anexo H – Questionário de avaliação externa ao ex-formando

DF-AEX-QUES02				
AVALIAÇÃO EXTERNA DA FORMAÇÃO DOS PAAF QUESTIONÁRIO AO EX-FORMANDO				
INTRODUÇÃO: <p>A avaliação externa da formação dos cursos do PAAF (PAFM I e II, PAFN e PAFE) tem como propósito aferir a adequação da formação (cursos) relativamente às necessidades das unidades operacionais, de modo a possibilitar o seu contínuo ajustamento.</p> <p>O presente questionário pretende, portanto, apreciar em que medida os conhecimentos e competências adquiridos/desenvolvidos pelos formandos durante a formação, vão ao encontro das exigências de desempenho inerentes aos respetivos cargos.</p> <p>Nesse sentido, gostaríamos que respondesse ao questionário com sinceridade, pois a sua opinião é de extrema relevância para a elevação da qualidade da formação. Os dados recebidos serão tratados como confidenciais.</p>				
IDENTIFICAÇÃO DO AVALIADO (EX-FORMANDO)				
Nome:	Posto/Classe:			
Unidade/ Serviço:	Cargo Atual:			
Entidade formadora:	PAFM I <input type="checkbox"/> PAFM II <input type="checkbox"/> PAFN <input type="checkbox"/> PAFE <input type="checkbox"/>			
Curso Frequentado:				
Preencha no campo para o efeito ou assinale com uma cruz (x) a resposta mais adequada, justificando quando solicitado.				
1. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO				
<p>1.1 Que necessidades formativas justificaram a frequência do curso?</p> <p>Melhoria do desempenho <input type="checkbox"/></p> <p>Requisito do cargo atual previsto no Livro de Lotação/Plano de Qualificações <input type="checkbox"/></p> <p>Requisito do próximo cargo para o qual está indigitado <input type="checkbox"/></p> <p>Outra <input type="checkbox"/> Qual:</p>				
1 – Nunca 2 – Por Vezes 3 – Frequentemente 4 – Sempre				
2. PROGRAMA DE FORMAÇÃO				
	1	2	3	4
2.1 Os conhecimentos adquiridos no curso estão a ser colocados em prática.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Os conhecimentos adquiridos/desenvolvidos no curso foram úteis para o desempenho das atuais funções.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 A duração do curso foi adequada às necessidades de aquisição/desenvolvimento das competências requeridas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Se respondeu "Nunca" ou "Por vezes" a alguma das questões anteriores, justifique:				
2.5 Considerando a formação que recebeu e as funções que desempenha, pensa que o curso foi: <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Muito teórico <input type="checkbox"/> Equilibrado, entre teoria e prática <input type="checkbox"/> Muito prático <input type="checkbox"/> </div>				

3. DESEMPENHO PROFISSIONAL

3.1 Considerando as funções que desempenha e a formação que recebeu, o curso que frequentou foi:

Inútil ☐

Pouco útil ☐

Útil ☐

Muito útil ☐

3.1.1 Se respondeu "Inútil" ou "Pouco Útil" na questão anterior, justifique indicando os motivos:

a. Conteúdos programáticos desadequados ☐

b. Conteúdos programáticos desatualizados ☐

c. A formação recebida não vai ao encontro da atividade profissional ☐

d. Outros: ☐

4. APRECIÇÃO GERAL

4.1 Como classifica a sua satisfação com a formação recebida:

Muito insatisfeito ☐

Insatisfeito ☐

Satisfeito ☐

Muito satisfeito ☐

4.1.1 Justifique:

5. RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES

5.1 Indique outros comentários/sugestões de interesse para o incremento da qualidade da formação desenvolvida.

Obrigado pela sua colaboração!

Anexo I –Guião da entrevista semi-estruturada aos ex- formandos do curso presencial

Blocos	Objetivos Específicos	Questões	Tópicos Orientadores
A. Legitimação da entrevista	Realçar a importância da participação do entrevistado.	Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM.	
	Recordar os objetivos da entrevista	Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM	
	Informar a duração da entrevista	A entrevista terá uma duração de cerca de 40 minutos.	
	Informar as condições de confidencialidade	Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.	
	Solicitar autorização para a gravação áudio da entrevista	Autoriza a sua gravação?	

	<p>Informar a possibilidade de posteriores consultas e alterações à entrevista transcrita</p> <p>Verificar se o entrevistado apresenta dúvidas ou questões</p>	<p>Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender.</p> <p>Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?</p>	
B. Motivações para frequentar um curso	<p>Recolher informação sobre a participação do ex-formando em outros cursos dentro desta temática</p> <p>Conhecer quais foram os meios de divulgação pelos quais o ex-formando tomou conhecimento do curso e quais as motivações para se ter inscrito no mesmo</p> <p>Recolher informação sobre a forma como o ex-formando encara outras modalidades de formação.</p>	<p>Antes deste curso, alguma vez tinha participado em algum curso sobre o trabalho em secretarias?</p> <p>Como tomou conhecimento deste curso e quais os motivos da sua inscrição?</p> <p>Sabia da existência deste mesmo curso na modalidade b-learning?</p>	<p>Se responder sim:</p> <p>-Onde frequentou o curso;</p> <p>- Motivo de inscrição no curso;</p> <p>-Em que circunstâncias teve conhecimento destes cursos?</p> <p>-Se responder sim:</p> <p>-Quais os motivos que o levaram a inscrever-se no curso presencial em vez do b-learning?</p>

C. Formação inicial	Recolher informação sobre que tipo de formação foi dada inicialmente aos formandos e a sua importância para o decorrer do curso.	Foi-lhe explicado como iria funcionar o curso, bem como a sua avaliação?	Se responder não perguntar: -Sentiu falta desse enquadramento/formação?
D. O processo de formação	<p>Conhecer as expectativas que o formando tinha antes de iniciar a formação</p> <p>Recolher informação sobre a perceção do formando face às componentes do curso</p> <p>Identificar quais os elementos de comparação entre o curso e outros que tenha frequentado</p> <p>Identificar o papel do formador no desenvolvimento do curso</p>	<p>Quais eram as suas expectativas para com esta formação?</p> <p>O que achou desta formação em específico?</p> <p>Como compara esta formação com outras que tenha tido a distância ou presencialmente?</p> <p>Como encara o papel do formador neste curso?</p>	<p>- Adequação dos métodos;</p> <p>- Apresentação dos conteúdos;</p> <p>-Distribuição da carga horária;</p> <p>- Adequação do programa às necessidades;</p> <p>-Dificuldades enfrentadas.</p> <p>-Quais as principais diferenças na perceção do ex-formando</p> <p>-Funções do formador</p>

E. Perspetiva Individual e Organizacional no âmbito da importância atribuída à formação	<p>Saber que importância é que o entrevistado atribui à formação</p> <p>Conhecer a opinião do entrevistado sobre a importância que a sua organização atribui à formação</p> <p>Conhecer os apoios que a organização concede ao entrevistado nos períodos de formação</p> <p>Conhecer a opinião do entrevistado sobre as principais vantagens e desvantagens de frequentar um curso presencial</p>	<p>Qual a importância que atribui à formação?</p> <p>No seu entender, qual a importância que a sua organização atribui à formação?</p> <p>A organização permitiu-lhe fazer o curso em tempo de serviço e deu-lhe as ferramentas de trabalho necessárias?</p> <p>Para si, quais são as principais vantagens e desvantagens da formação presencial?</p>	<p>-Condições na frequência da formação</p> <p>-Vantagens e desvantagens para os formandos e para a organização</p>
F. Resultados da Formação	<p>Perceber se o entrevistado relaciona o desempenho das suas funções ou tarefas com as aprendizagens desenvolvidas com a formação</p> <p>Validar o diagnóstico de necessidades</p>	<p>Em que medida a formação contribuiu para melhorar o seu desempenho?</p> <p>Considera que as necessidades que sustentam este curso estão adequadas às funções que desempenha nesta</p>	<p>-O que transferiu desta formação para a sua prática profissional</p> <p>-Confrontar o ex-formando com a lista de funções e tarefas que sustentam o desenvolvimento do curso</p> <p>-Refletir sobre as atividades,</p>

	<p>Saber se existiram mudanças significativas no percurso profissional do ex-formando após a formação</p> <p>Recolher sugestões e opiniões do ex-formando quanto a possíveis melhorias ao curso</p> <p>Saber se o formando estaria disposto a frequentar este curso na modalidade b-learning</p>	<p>área?</p> <p>Após a formação, passou a assumir novas funções ou tarefas?</p> <p>O que faltou a esta formação para ser “ideal”?</p> <p>Inscriver-se-ia neste curso na modalidade b-learning?</p>	<p>tarefas e funções para que o curso prepara</p>
G- Finalizar a entrevista	<p>Verificar se o entrevistado quer acrescentar alguma informação</p> <p>Enaltecer o entrevistado pelo tempo despendido</p>	<p>Deseja acrescentar alguma coisa?</p> <p>Grata pela sua colaboração!</p>	

Anexo J –Guião da entrevista semi-estruturada aos ex- formandos do curso em *b-learning*

Blocos	Objetivos Específicos	Questões	Tópicos Orientadores
B. Legitimação da entrevista	Realçar a importância da participação do entrevistado.	Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM.	
	Recordar os objetivos da entrevista	Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM	
	Informar a duração da entrevista	A entrevista terá uma duração de cerca de 40 minutos.	
	Informar as condições de confidencialidade	Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.	
	Solicitar	Autoriza a sua	

	<p>autorização para a gravação áudio da entrevista</p> <p>Informar a possibilidade de posteriores consultas e alterações à entrevista transcrita</p> <p>Verificar se o entrevistado apresenta dúvidas ou questões</p>	<p>gravação?</p> <p>Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender.</p> <p>Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?</p>	
C. Motivações para frequentar um curso a distância	<p>Recolher informação sobre a participação do ex-formando em outros cursos a distância</p> <p>Saber se o ex-formando tinha conhecimento da existência de cursos a distância na Marinha e de onde provinha essa informação</p> <p>Perceber se o ex-formando antes de fazer o curso já ambicionava participar em algum curso a distância</p> <p>Conhecer quais foram os meios de divulgação pelos quais o ex-formando tomou conhecimento do curso e quais as</p>	<p>Antes deste curso, alguma vez tinha participado em algum curso a distância?</p> <p>Alguma vez tinha ouvido falar dos cursos a distância na Marinha?</p> <p>Alguma vez tinha pensado em inscrever-se num curso a distância na Marinha ou em outro centro de formação?</p> <p>Como tomou conhecimento deste curso e quais os motivos da sua inscrição?</p>	<p>Se responder sim:</p> <p>-Área que seguiu e porquê;</p> <p>-Onde frequentou o curso;</p> <p>- Motivo de inscrição no curso;</p> <p>-Em que circunstâncias teve conhecimento destes cursos?</p>

	motivações para se ter inscrito no mesmo		
D. Formação inicial	<p>Conhecer o nível de familiaridade do ex-formando com a plataforma Moodle</p> <p>Recolher informação sobre que tipo de formação foi dada inicialmente aos formandos e a sua importância para o decorrer do curso.</p>	<p>Alguma vez tinha funcionado com a plataforma Moodle?</p> <p>Considera que a plataforma Moodle é de fácil utilização?</p> <p>Existiu, ao longo do curso, algum tipo de formação no âmbito do funcionamento da plataforma Moodle?</p> <p>Foi-lhe explicado como iria funcionar o curso, bem como a sua avaliação?</p>	<p>Se responder sim perguntar:</p> <p>- Considera que essa formação foi suficiente ou sentiu algumas dificuldades? Quais?</p> <p>Se responder não perguntar:</p> <p>- Sentiu falta desse enquadramento/formação?</p>
E. O processo de formação	<p>Conhecer as expectativas que o formando tinha antes de iniciar a formação</p> <p>Recolher informação sobre a perceção do formando face às componentes do curso</p> <p>Identificar quais os</p>	<p>Quais eram as suas expectativas para com esta formação?</p> <p>O que achou desta formação em específico?</p> <p>Como compara esta</p>	<p>- Adequação dos métodos;</p> <p>- Apresentação dos conteúdos;</p> <p>- Distribuição da carga horária;</p> <p>- Adequação do programa às necessidades;</p> <p>- Dificuldades enfrentadas.</p>

	<p>elementos de comparação entre o curso a distância e os presenciais.</p> <p>Identificar o papel do formador no desenvolvimento do curso</p>	<p>formação com outras que tenha tido a distância ou presencialmente?</p> <p>Como encara o papel do formador neste curso?</p>	<p>-Quais as principais diferenças na perceção do ex-formando</p> <p>-Funções do formador</p>
G. Perspetiva Individual e Organizacional no âmbito da importância atribuída à formação a distância	<p>Saber que importância é que o entrevistado atribui à formação a distância</p> <p>Conhecer a opinião do entrevistado sobre a importância que a sua organização atribui à formação a distância</p> <p>Conhecer os apoios que a organização concede ao entrevistado nos períodos de formação</p> <p>Conhecer a opinião do entrevistado sobre as principais vantagens e desvantagens do ensino a distância na Marinha</p>	<p>Qual a importância que atribui à formação a distância?</p> <p>No seu entender, qual a importância que a sua organização atribui à formação a distância?</p> <p>A organização permitiu-lhe fazer o curso em tempo de serviço e deu-lhe as ferramentas de trabalho necessárias?</p> <p>Para si, quais são as principais vantagens e desvantagens da formação a distância na Marinha?</p>	<p>-Condições na frequência da formação</p> <p>-Vantagens e desvantagens para os formandos e para a organização</p>
H. Resultados da Formação	<p>Perceber se o entrevistado relaciona o desempenho das suas funções ou tarefas com as aprendizagens desenvolvidas com a formação</p>	<p>Em que medida a formação contribuiu para melhorar o seu desempenho?</p>	<p>-O que transferiu desta formação para a sua prática profissional</p>

	<p>Validar o diagnóstico de necessidades</p> <p>Saber se existiram mudanças significativas no percurso profissional do ex-formando após a formação</p> <p>Recolher sugestões e opiniões do ex-formando quanto a possíveis melhorias ao curso</p> <p>Saber se o formando estaria disposto a frequentar mais formações nesta modalidade de ensino</p>	<p>Considera que as necessidades que sustentam este curso estão adequadas às funções que desempenha nesta área?</p> <p>Após a formação, passou a assumir novas funções ou tarefas?</p> <p>O que faltou a esta formação para ser “ideal”?</p> <p>Inscriver-se-ia novamente num curso a distância dentro ou fora da Marinha?</p>	<p>Confrontar o ex-formando com a lista de funções e tarefas que sustentam o desenvolvimento do curso</p> <p>-Refletir sobre as atividades, tarefas e funções para que o curso prepara</p>
G- Finalizar a entrevista	<p>Verificar se o entrevistado quer acrescentar alguma informação</p> <p>Enaltecer o entrevistado pelo tempo despendido</p>	<p>Deseja acrescentar alguma coisa?</p> <p>Grata pela sua colaboração!</p>	

Anexo K –Guião da entrevista semi-estruturada ao formador do curso presencial e em *b-learning*

Blocos	Objetivos Específicos	Questões	Tópicos Orientadores
C. Legitimação da entrevista	Realçar a importância da participação do entrevistado.	Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM.	
	Recordar os objetivos da entrevista	Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM	
	Informar a duração da entrevista	A entrevista terá uma duração de cerca de 40 minutos.	
	Informar as condições de confidencialidade	Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.	
	Solicitar autorização para a gravação áudio da entrevista	Autoriza a sua gravação?	

	<p>Informar a possibilidade de posteriores consultas e alterações à entrevista transcrita</p> <p>Verificar se o entrevistado apresenta dúvidas ou questões</p>	<p>Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender.</p> <p>Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?</p>	
D. Formação do formador	<p>Recolher informação sobre a formação do formador</p> <p>Recolher informação sobre a experiência formativa do formador</p> <p>Conhecer a perspetiva do formador quanto à formação necessária no âmbito da formação a distância</p> <p>Conhecer o nível de familiaridade do ex-formando com a plataforma Moodle</p>	<p>No seu entender, porque foi o escolhido para dar este curso?</p> <p>Que formação foi-lhe requerida?</p> <p>Antes de lecionar este curso já tinha sido e-formador? E formador presencial?</p> <p>Considera que tem a formação necessária para lecionar cursos a distância?</p> <p>Considera que a plataforma Moodle é de fácil utilização?</p>	<p>Caso responda não, saber quais são as suas necessidades formativas e porquê.</p>
E. O processo de formação	Recolher informação sobre a perceção do	Enquanto formador, quais são as principais	<p>- Métodos;</p> <p>- Apresentação dos</p>

	<p>formador face às componentes de um curso a distância</p> <p>Identificar o papel do formador no desenvolvimento do curso</p>	<p>diferenças de um curso a distância e de um curso presencial?</p> <p>Considera que o seu papel enquanto formador é tão ou mais importante do que nos cursos presenciais?</p> <p>Para si, qual o papel do formador no ensino a distância?</p>	<p>conteúdos;</p> <p>-Distribuição da carga horária;</p> <p>- Satisfação dos formandos;</p> <p>-Avaliação da formação;</p> <p>-Dificuldades enfrentadas.</p> <p>-Funções do formador</p>
<p>I. Perspetiva Individual e Organizacional no âmbito da importância atribuída à formação a distância</p>	<p>Saber que importância é que o entrevistado atribui à formação a distância</p> <p>Conhecer a opinião do entrevistado sobre a importância que a sua organização atribui à formação a distância</p> <p>Conhecer os apoios que a organização concede ao entrevistado nos períodos de formação</p> <p>Conhecer a opinião do entrevistado sobre as principais vantagens e desvantagens do</p>	<p>Qual a importância que atribui à formação a distância?</p> <p>No seu entender, qual a importância que a sua organização atribui à formação a distância?</p> <p>Considera que a organização deu-lhe as ferramentas de trabalho necessárias para o desenvolvimento de um curso de qualidade?</p> <p>Para si, quais são as principais vantagens e desvantagens da formação a distância na</p>	<p>-Condições para o desenvolvimento da formação</p> <p>-Vantagens e desvantagens para os formandos e para a organização</p>

	ensino a distância na Marinha	Marinha?	
J. Resultados da Formação	<p>Validar o diagnóstico de necessidades</p> <p>Recolher sugestões e opiniões do formador quanto a possíveis melhorias ao curso</p>	<p>Considera que as necessidades que sustentam este curso estão adequadas às funções que são desempenhadas nesta área?</p> <p>O que faltou a esta formação para ser “ideal”?</p>	<p>Confrontar o ex-formando com a lista de funções e tarefas que sustentam o desenvolvimento do curso</p> <p>-Refletir sobre as atividades, tarefas e funções para que o curso prepara</p>
G- Finalizar a entrevista	<p>Verificar se o entrevistado quer acrescentar alguma informação</p> <p>Enaltecer o entrevistado pelo tempo despendido</p>	<p>Deseja acrescentar alguma coisa?</p> <p>Grata pela sua colaboração!</p>	

Anexo L – Entrevistas transcritas dos ex-formandos do curso em *b-learning*

Entrevista A

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Vamos começar por falar sobre as suas motivações para o curso. Alguma vez tinha frequentado um curso a distância ou esta foi a primeira vez?

Entrevistado: Já tinha participado num curso a distância mas no ensino normal, penso que no já extinto CNED mas sem grandes resultados por inercia da minha parte. O que me levou a frequentar este curso foi que em dezembro de 2015 fui chamado pelo Sr. Diretor de Faróis para assumir funções de chefe de secretaria e não sendo eu de uma especialidade que normalmente assume este cargo, normalmente o que vemos na secretaria são ou artilheiros ou administrativos e eu identifiquei desde logo a minha pouca ou nenhuma formação na área. Para mim este curso nem era o ideal porque é um curso de aperfeiçoamento, só vamos aperfeiçoar algo que já existe e não algo de raiz. Mas pronto, alguma coisa aprendi e apesar de ter sido mais uma função que me foi

atribuída, fruto de carência de pessoal que é transversal à Marinha, quando me dão mais trabalho eu não vou logo dizer “ah não me interessa”, “só estou formatado para isso”, não, procuro adaptar-me porque nós como militares não é só dizermos lá na terrinha “ah eu sou militar” e depois aqui andar na onde do queixume. Há limites para tudo e eu não gosto da expressão “vamos desenrascar” gosto de transformar as dificuldades em algo positivo e foi isso que me levou a inscrever-me no curso. Infelizmente para mim o curso era de b-learning, gostaria que tivesse sido presencial.

Entrevistador: Sabe que este curso também existe na metodologia presencial?

Entrevistado: Sei, mas como eu acumulo duas secções, depois de ter frequentado este curso, ainda ter que ir para lá mais três semanas, fora os outros cursos... depois já não me quis inscrever. Vou aprendendo aqui com as pessoas que trabalham comigo e depois quando tenho dúvidas não as meto ao bolso ligo para outros camaradas de secretaria, direção de pessoal, o que não pode acontecer é eu dizer que não sei nem quero saber. Não faz parte da minha postura e não é porque estamos a gravar.

Entrevistador: Então e diga-me uma coisa, disse-me “Infelizmente para mim fui para o curso em b-learning”. Optou por ir para o curso a distância, porque estava à pouco tempo na sua função e para não se ter que ausentar muito tempo, pelo que percebi.

Entrevistado: Não. Na altura só existia o de b-learning. Então na altura na impossibilidade de ir ao presencial inscrevi-me no curso a distância. Até acho que é interessante mas penso que as aulas presenciais deveriam ser mais práticas não nos resumirmos a olhar para um powerpoint, dá muito sono. Prefiro escrever, etc.

Entrevistador: (risos) Já vamos falar mais um pouco sobre o que aconteceu no curso. Portanto já tinha frequentado um curso a distância no CNED, não era uma novidade para si embora no CNED a formação não é através de uma plataforma mas sim na troca de manuais e estudo autónomo. Esta metodologia não resultou?

Entrevistado: Não, mas por minha culpa. Estava no Porto na altura no comando de zona marítima do norte.

Entrevistador: Para além destes cursos que já me falou, alguma vez tinha pensado em inscrever-se em outros cursos a distância? Ou tentou sempre fugir deles?

Entrevistado: Já. Estive inscrito no ensino superior mas das duas vezes que estive desisti. Há um curso que gostava muito de ter que é de História mas é durante o dia, por isso nunca consegui então já equacionei tirar o curso na Universidade aberta que também é à distância. Mas eu tenho um problema, tudo o que não é presencial que não seja o professor, aluno e conhecimento pelo meio, que é o mais importante... não tenho capacidade para levar para a frente.

Entrevistador: Fica desmotivado.

Entrevistado: Sim, mas é um problema meu.

Entrevistador: Seu e de outras pessoas, não se sinta sozinho. Depende dos métodos de estudo e do estilo de aprendizagem. Agora o que eu queria saber é se foi ao curso mesmo por interesse pessoal ou por ordem do seu chefe e como teve conhecimento da edição deste curso.

Entrevistado: Foi por interesse pessoal. Um camarada meu que está aqui no instituto de socorros náuticos falou-me do curso, aliás ele também queria concorrer mas depois por motivos de serviço não conseguiu ir.

Entrevistador: E sobre a plataforma moodle, alguma vez tinha funcionado com ela?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Portanto, foi uma novidade para si, não é? E acha que essa plataforma é de fácil utilização?

Entrevistado: Acho que com um bocadinho de prática e interesse acaba por ser uma ferramenta útil e interessante. No início uma pessoa anda ali um bocadinho às aranhas como se costuma de dizer mas depois chega-se lá.

Entrevistador: Sobre o início, houve alguém que de alguma forma lhe explicou como se funcionava com a plataforma?

Entrevistado: Sim, o formador colocou-nos sempre à vontade para lhe colocar-mos dúvidas através da plataforma. Não me recordo bem mas penso que o formador fez isso numa das sessões presenciais para que depois conseguíssemos todos aceder à plataforma e às atividades.

Entrevistador: E sobre o curso, foi-lhe explicado como iria decorrer o curso, a avaliação...

Entrevistado: Sim, isso foi clarificado logo no início do curso pelo formador.

Entrevistador: Muito bem, então agora gostaria de lhe falar sobre os conteúdos do curso. O curso foi planeado com base em determinadas funções e tarefas que se consideram essenciais no serviço de secretaria. Essas funções e tarefas estão descritas aqui na documentação do curso. Vou ler uma a uma a vai-me dizer se achou que este tema foi abordado e se foi suficiente para a compreensão das tarefas associadas.

Entrevistado: ok.

Entrevistador: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.”

Entrevistado: Sim, dei esta matéria.

Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Aí acho que deveríamos ter uma parte que incidisse nessa matéria, com exemplos de correspondências, por exemplo na área do arquivo. Foi com base no que aprendi nesse curso que eu percebi que tinha aqui na Direção de Faróis um elefante com mais de cinquenta anos que é um arquivo que já deveria estar no CEDIACM. No decorrer deste ano já enviei para lá cerca de três toneladas de papel que estava aqui. O curso chamou-me a atenção para isso mas se eu já tivesse bases teria sido mais simples. Não tendo foi mais difícil chegar lá.

Entrevistador: Muito bem, depois temos “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistado: Isso foi dado lá, mas como é um curso muito curto, eu vou bater sempre no mesmo, devia ser prático, com exemplos...eu agora sei fazer, antes não sabia. Esse curso foi útil para me dar umas luzes e depois foi uma questão de andar à procura.

Entrevistador: Portanto acha que aquilo que sabe hoje foi mais através da experiência do que através do curso em si?

Entrevistado: Sim. Recordo-me que quando saí do curso sentia-me um ignorante o que não é mau porque pelo menos já tinha a noção do que não sabia e quando sabemos o que não sabemos já é um princípio. Agora ser completamente ignorante e nem saber o que existe, para mim acho que é pior.

Entrevistador: Por fim temos, “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.” O tal arquivo não é? O elefante.

Entrevistado: Exatamente, despertou-me para isso e estamos a trabalhar sobre isso.

Entrevistador: Quando entrou para o curso qual era o seu maior objetivo?

Entrevistado: O meu objetivo era sair de lá com bastante conhecimento, que me permitisse chegar à secretaria e saber muito mais do que aquilo que eu acabei por ficar a saber depois de sair. Portanto achava que ia ficar com mais conhecimento. Porque como disse à pouco, quando vim aqui para a secretaria vinha completamente a zeros, foi mais difícil mas pronto, agora sinto-me mais à vontade, não completamente mas como não é vergonha não saber, sempre que não sei procuro uma ponte para me ajudar a satisfazer a necessidade com que me deparo na altura.

Entrevistador: Muito bem. Vou-lhe perguntar o que achou da formação relativamente a determinados aspetos. Começemos pela adequação dos métodos, portanto os métodos de ensino que foram utilizados durante o curso, nas sessões presenciais, nas sessões síncronas e nas atividades assíncronas. Podemos olhar aqui para elas (a plataforma estava aberta neste curso específico)

Entrevistado: Lembro-me dos chat's, das sessões síncronas em que o formador fazia as perguntas e nós respondíamos mediante o que sabíamos e tirávamos dúvidas.

Entrevistador: Mas acha que as atividades foram as mais adequadas? Há pouco falava-me que gostava que fossem mais práticas.

Entrevistado: Para aquilo que eu observei, algumas pessoas que tiraram comigo o curso já estavam em secretarias há alguns meses e para elas aquilo realmente foi um aperfeiçoamento enquanto que aqueles mais instruídos demoravam cinco minutos a responder eu tinha que me recorrer aos manuais para responder. Penso que para os iniciados deveriam começar pela raiz.

Entrevistador: A apresentação dos conteúdos como foi feita?

Entrevistado: Através dos powerpoints, pdf, vídeos em que apareciam uns bonequinhos...

Entrevistador: Ah, os e-conteúdos.

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: E para si o que é que era mais motivador? Esses bonequinhos, os e-conteúdos, ou os pdf?

Entrevistado: Acho que um complementa o outro mas com os bonecos era mais simples e mais interativo.

Entrevistador: E a carga horária?

Entrevistado: Era preciso mais aulas presenciais. Para mim era obrigatório mais aulas presenciais, mais trabalho prático de carteira.

Entrevistador: Quanto às dificuldades apresentadas, já falámos aqui um bocadinho. Já vimos que sobre a plataforma não houve grandes dificuldades. Portanto acha que a sua maior dificuldade foi não conseguir acompanhar da mesma forma que os outros camaradas a matéria?

Entrevistado: Alguns, havia outros como eu mas como não tinha as bases foi mais difícil.

Entrevistador: Sabia que um dos requisitos para frequentar este curso é vir a exercer pela primeira vez estas funções?

Entrevistado: Então porque é que se chama de aperfeiçoamento? Pelo menos um que estava na capitania de cascais era o responsável pela secretaria portanto não era nada de novo para ele. E o nome é aperfeiçoamento, como é que um curso de aperfeiçoamento é para pessoas que nunca exerceram? Uma coisa não está em sintonia com a outra.

Entrevistador: Como é que compara esta formação com outras que tenha tido a distância ou presencialmente? Continua a preferir o presencial?

Entrevistado: Absolutamente!

Entrevistador: Mas porquê, é a ação do formador, é a interação com os outros formandos...

Entrevistado: É muito importante que o formador se mantenha no mesmo espaço físico e estarem reunidas no mesmo espaço as três situações: o aluno, o formador e o conhecimento. É o que normalmente toda a gente gostaria que acontecesse. Agora claro que vivemos em tempos em que a exigência é cada vez maior e através das novas tecnologias tentamos contornar as necessidades. Gostava que o curso tivesse sido nesses moldes mas não foi.

Entrevistador: queria só que me esclarecesse uma questão que acho que complementa o que me está a dizer. Como é que encara o papel do formador neste tipo de cursos? Acha que ele tem de ter outro tipo de sensibilidade? Acha que se a ação do formador tivesse sido diferente que poderia ter tido outra opinião sobre o curso?

Entrevistado: Eu acho que o formador tendo em conta a forma como curso estava estruturado não podia fazer mais do que fez porque sempre nos colocou totalmente à vontade para esclarecermos as nossas dúvidas, por telefone, por email ou mesmo presencialmente. Como não era uma coisa presencial, eu não me consigo motivar. Gosto de receber os conteúdos e ter ali logo o formador para esclarecer-me as dúvidas.

Entrevistador: Portanto não ter um apoio imediato por parte do formador, é para si uma desvantagem, é isso?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Vamos agora falar da importância que atribui à formação. Acha que ela é importante ou não?

Entrevistado: Acho que é importante e cada vez mais porque eu, as minhas origens são completamente rurais, não nasci com o dedo num ecrã de um telemóvel e as gerações mais novas do que a minha já têm outro tipo de receptividade em relação a este tipo de tecnologias e em função disto acho que o ensino a distância é muito importante. Atualmente estou a frequentar uma formação a distância, o curso em autoridade marítima, embora seja uma coisa diferente porque estamos a ver o professor e o powerpoint e até podemos interagir.

Entrevistador: Então podemos pegar por aí. Este curso que está a frequentar já o está a motivar mais...

Entrevistado: É diferente

Entrevistador: É diferente mas também é um curso a distância. O que quer dizer que se alterarmos os métodos utilizados que podemos tornar o curso mais motivador?

Entrevistado: Sim, a sessão é feita lá no anfiteatro, nós temos possibilidade de ver a sessão através de videochamada ou mesmo presencialmente. Depois também temos os conteúdos no Moodle que inclui a gravação destas videochamadas e documentação que eles acham importante para nós estudarmos e algumas atividades. Depois temos os testes que são feitos online, eles metem lá e dizem quanto tempo temos para o entregar. Está muito bem conseguido esse curso.

Entrevistador: Acha que se o curso de secretarias tivesse sido dado nesses moldes que teria corrido melhor?

Entrevistado: Talvez. Como também foi a minha primeira vez mas é mais interativo.

Entrevistador: Quando teve no curso, a sua chefia permitiu-lhe dedicar-se ao estudo e deu-lhe as ferramentas necessárias, (computador com internet e intranet)?

Entrevistado: Sim, tive sempre a possibilidade de fazer tudo em tempo de serviço e tinha o computador.

Entrevistador: Muito bem! Tendo em conta tudo o que já falámos para si quais são as principais vantagens e desvantagens de um curso a distância?

Entrevistado: Então as vantagens é para quem não se pode deslocar, que esteja longe da área de lisboa. Aí as vantagens são enormes. As desvantagens é o facto de não ser presencial. Para mim é a maior desvantagem e devia ter mais trabalhos. Devíamos ter vários exercícios e enviarmos para o formador independentemente do trabalho de pesquisa que teríamos de ter por trás desses exercícios. Nós ao irmos à procura estamos a aprender, a estudar.

Entrevistador: Vamos falar agora um pouco sobre os resultados da formação. Em que medida é que a formação contribuiu para melhorar os seus resultados?

Entrevistado: Na parte do arquivo melhorou porque o curso me chamou à atenção para isso, para o que era necessário fazer. Essa área era-me completamente desconhecida. Aprendi a dar entrada e saída de correspondência embora eu não faça isso todos os dias. Fazer uma nota, um requerimento. Na altura não fiquei completamente esclarecido mas aos poucos fui aprendendo com os que trabalham comigo que foram muito importantes na construção do meu conhecimento.

Entrevistador: Depois desta formação passou a assumir novos cargos ou funções?

Entrevistado: Não assumi. Foi aquelas que tinha acabado de receber.

Entrevistador: Última questão. Inscrever-se-ia novamente num curso a distância?

Entrevistado: Se voltasse a estar na mesma situação em que estava na altura claro que sim.

Entrevistador: Mas tendo à escolha o presencial e o a distância qual escolhia?

Entrevistado: Ah, sem dúvida o presencial

Entrevistador: Mas por exemplo nesta formação que está a ter agora com a autoridade marítima, foi você que se inscreveu ou foi por imposição?

Entrevistado: Fui eu. Mas este curso é possível assistir às sessões presencialmente. Até prefiro mas como estou na margem norte é melhor assistir a distância. Mas voltaria a inscrever-me para melhor servir porque acho que nós estamos aqui para servir os nossos camaradas e porque estamos cada vez mais abertos à sociedade civil e é importante a imagem que mostramos lá para fora.

Entrevistador: Para finalizar queria perguntar se deseja acrescentar alguma coisa?

Entrevistado: Não. Está tudo.

Entrevistador: Muito bem, obrigada pela sua participação.

Entrevista B

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Vamos começar aqui por falar sobre as motivações que o levaram a frequentar este curso. Antes deste curso alguma vez tinha frequentado um curso a distância?

Entrevistado: Não estive num curso à distância no CNED. Estive a tentar fazer o 12º ano mas não consegui por vários fatores. Estava embarcado, depois com filhos entre outras coisas.

Entrevistador: Esse ensino era feito através da entrega de manuais e auto estudo?

Entrevistado: Sim, era diferente deste. Este era mais ativo nas aulas. Tínhamos chat e em caso de dúvida dava para falar com o tutor/professor da aula e expor as nossas dúvidas.

Entrevistador: Portanto, considera curso bem melhor em relação às experiências que teve anteriormente?

Entrevistado: Sim, sem dúvida. Há mais interação entre aluno e o instrutor.

Entrevistador: No CNED eles enviaram os manuais...

Entrevistado: Era os manuais mas havia um oficial tutor na unidade em que a gente ia lá fazer os testes e sempre que tínhamos dúvidas entrávamos em contacto diretamente com o CNED. De resto não havia interação como há neste curso que acho bastante produtivo.

Entrevistador: Porque é que se inscreveu neste curso em específico? Porque ele também existe na versão presencial.

Entrevistado: Na minha situação, tendo em conta meu trabalho, a modalidade a distância é o melhor para mim, é mais prático do que estar na sala de aula. No curso a distância não perdemos este trabalho. Eu estou aqui sozinho, sou o único que faço trabalho secretaria, eu sou o único aqui que faz a documentação necessária aqui para os militares e pessoal das estações salva vidas: mapas de abonos, notas, pronto pequenas coisas, muitas coisas que sou eu que faço.

Entrevistador: Portanto era necessário estar aqui e não estar ausente durante tanto tempo.

Entrevistado: Durante o dia uma ou duas ou três semanas de curso ficava com tudo atrasado e depois há pagamentos, os mapas de abono e as horas extraordinárias do pessoal civil que está na estação salva-vidas. Era ingrato para eles também. Então optei por este curso a distância com autorização do comandante de porto. Digamos que era a melhor maneira de frequentar este curso tendo em conta o meu posto e funções.

Entrevistador: E o curso em si. Foi porque a chefia lhe disse que precisava de ter ou foi por interesse pessoal?

Entrevistado: Normalmente recebo aqui os cursos todos e filtro entre aspas aqueles que podem interessar para o meu cargo aqui. Vi o curso, falei comandante de porto, disse-lhe que ia haver o curso de secretaria em b-learning e ele considerou que era uma mais-valia para nós.

Entrevistador: Mas este curso está no seu mapa detalhado de cargo?

Entrevistado: Não, porque o meu cargo foi criado quando eu vim para cá. O senhor comandante quis que alguém ficasse responsável por todo o trabalho de secretariado relativo aos militares e do pessoal civil das estações salva vidas de cascais e Ericeira.

Entrevistador: Antes de se ter escrito neste curso, alguma vez tinha reparado que existe vários cursos a distância da marinha?

Entrevistado: Sim, já tinha conhecimento.

Entrevistador: E pensou em inscrever-se em outro?

Entrevistado: Não. O saber não ocupa lugar mas este curso foi mesmo por necessidade para me sentir mais apto na execução das tarefas.

Entrevistador: Aqui a plataforma moodle, que é onde damos as aulas a distância. Considera que foi fácil funcionar com a plataforma? já tinha algum conhecimento sobre ela?

Entrevistado: Não conhecia a plataforma mas não tive dificuldades. Basicamente está tudo explícito na página.

Entrevistador: Mas diga-me uma coisa. O formador deu algum tipo de formação de como funcionava a plataforma?

Entrevistado: Sim. Falou como é que se entrava, quais eram as páginas...

Entrevistador: Isso foi presencialmente?

Entrevistado: Sim. Foi numa das aulas que nós tínhamos presencialmente. Tivemos uma ou duas aulas presenciais, talvez até mais, posso estar enganado. Uma delas foi sobre a plataforma. Falamos de como funcionava a página e sobre a secretaria virtual, que estava a ser criada na altura.

Entrevistador: E quanto ao formador, lembra-se se ele explicou como é que iria funcionar o curso, como por exemplo como é que ia ser avaliado?

Entrevistado: No início há sempre aquelas dúvidas, mas na altura formador explicou tudo. Disse-nos que iríamos ter algumas aulas presenciais mas que a maioria seria a distância. Também nos disse que qualquer dúvida poderíamos enviar um e-mail ou ligar-lhe.

Entrevistador: Demonstrou-se disponível.

Entrevistado: Sempre. Por e-mail, telefone ou mesmo presencialmente.

Entrevistador: E essa disponibilidade do formador foi importante para si enquanto formando?

Entrevistado: Para mim não foi importante pois não tive grandes dificuldades mas acho que é importante porque estavam lá várias pessoas que precisaram de lá ir presencialmente. Sei de duas ou três que foram lá e acho que havia um outro camarada que vinha das ilhas e como estava lá (na ETNA) asilante ia lá (departamento de formação) usar o computador para poder ter acesso as aulas de chat.

Entrevistador: Muito bem. Sobre o processo de formação eu vou ler-lhe algumas partes da documentação deste curso. Aqui diz que o curso prepara para determinadas funções e tarefas. Gostava de ler-lhe uma a uma e que comentasse se acha que o curso o preparou para isto ou não. Vou começar aqui pela primeira: “descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”

Entrevistado: Sim, falamos. Foi dado exemplos e se não estou em erro uma das fichas que tivemos de fazer online era um organograma.

Entrevistador: Exatamente, muito bem. Portanto esta parte acha que foi bem explorada.

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Então vamos aqui à segunda: “executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Sim, as notas, ofícios, saber a diferença entre uma nota e um ofício...

Entrevistador: Aprenderam isto online ou presencialmente?

Entrevistado: Foi online. Tínhamos exercícios e a parte mais de autoestudo.

Entrevistador: Portanto aqui também considera que foi bem explorado.

Entrevistado: Sim. Ver aquelas tabelas, por o número de secção, subsecção, classes, aquele número que identifica a nota e que está no topo com o número de processo. Há

algumas notas têm um numero muito grande basta só colocar na identificação em vez de mapa, abono, basta colocar só por exemplo assiduidade pessoal civil.

Entrevistador: Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos

Entrevistado: Sim. Falámos nisso, até tivemos uma apresentação por parte do arquivo de marinha. Fez uma palestra presencial com um powerpoint em que dizia como fazer o tratamento do arquivo, tempos, o que se deve fazer, o que se leva. Foi na última sessão presencial.

Entrevistador: Portanto falaram destas tarefas todas. Acha que o que foi dado foi o necessário para as funções que tem de desempenhar ou acha que precisava de aprender alguma coisa que não foi explorada?

Entrevistado: Para estas funções o que foi dado foi o essencial. Acho que não há necessidade de mais palha.

Entrevistador: Muito bem. Agora vamos falar sobre o que é que achou da formação em si mas relativamente a alguns parâmetros por exemplo a adequação dos métodos. Você olha para aqui (página do curso no Moodle) e do que se recorda acha que os conteúdos foram transmitidos da melhor forma? Vamos lá ver, temos aqui conteúdos em pdf certo? Foi tudo dado através de pdfs?

Entrevistado: Sim, a maioria foi em pdf.

Entrevistador: Mas tem aqui uns e-conteúdos. Diga-me. O que é que preferia: que os conteúdos fossem todos transmitidos em texto ou de outras formas mais interativas?

Entrevistado: Acho que a forma de transmitir os conteúdos devia ser mista. Devia existir um manual em texto para seguirmos os conteúdos e depois os bonequinhos para complementar. Acho que só os e-conteúdos podem tornar-se um pouco infantis e os pdfs depois tornam-se muito massudos, com muita palha não é? Acho que devia ser os bonequinhos para resumo e depois em forma de manual para mais detalhes.

Entrevistador: Muito bem. E aqui quanto às atividades que foram feitas acha que foram interativas ou que foram muito massudas?

Entrevistado: Não, acho que foram muito objetivas e diretas. Pediam um exercício sobre determinado assunto sem rodeios.

Entrevistador: Temos aqui um teste, um organograma...

Entrevistado: Exatamente. Depois também havia vários exercícios de vários tópicos, cada tópico tinha um exercício.

Entrevistador: Tendo tudo isto em conta, como é que compara este curso que frequentou com outras formações que tenha tido a distância ou mesmo presencialmente? Se Hoje lhe dessem a escolher um curso a distância ou presencial ainda pensava duas vezes?

Entrevistado: Isto tem duas respostas possíveis. Depende do tipo de curso e da importância que tem para mim e para a minha especialidade. Possivelmente escolheria o presencial porque a pessoa está ali, fala, tira as suas dúvidas, é diferente. Agora para pessoal que já é da classe, que só precisa de avivar a memória, os cursos a distância acho que se adaptam. Depende de cada pessoa, há pessoas que aprendem melhor a distância, outras no presencial.

Entrevistador: Portanto diz-me que os cursos a distância não são para pessoas que estão a começar do zero. São para quem já têm alguma experiência.

Entrevistado: Sim, eu falo por mim porque quando eu fui tirar esse curso já tinha estado numa secretaria, ou seja já tinha algumas bases sobre o curso. Se fosse do zero já tinha algumas dúvidas. Eu vi lá camaradas que estavam um bocado às "aranhas", não sabiam bem do que é que se estava a falar.

Entrevistador: O que é que acha que poderia ser melhorado? Era ao nível dos conteúdos serem dados de uma forma mais simples ou ter de existir uma forma mais aproximada entre o formador e o formando?

Entrevistado: Não, acho que se os conteúdos fossem mais explícitos... se calhar se em vez de manuais com muita palha, os conteúdos fossem apresentados de forma mais objetiva, como é que eu posso explicar... Se fossem mais objetivos nos conteúdos, em vez de usarmos "isto serve para isto, vamos ali, usa-se assim e assado" podíamos ser mais diretos " para este assunto utiliza-se isto, para fazer aquilo faz-se isto". Em vez de termos muita lengalenga seria mais direto que eu acho que também é uma das

características do ensino a distância. O mesmo curso mas na modalidade presencial deve ter mais lengalenga, deve-se esmiuçar mais a "coisa", enquanto houver tempo. Enquanto que no curso a distância que é limitado ao tempo, aquele bocadinho de tempo que todos os dias dedicamos ao curso, normalmente já vamos para lá com o objetivo de fazer ou aprender alguma coisa. No presencial em caso de dúvida "ah, amanhã faço a pergunta" e depois esqueço-me.

Entrevistador: Portanto para si, no presencial o apoio é diferente?

Entrevistado: Sim, porque muitas vezes no presencial há pessoas que não expressam as suas dúvidas. Há muito pessoal que está ali, assimila, ouve, escreve, aponta e as dúvidas que tem não tira e se calhar assim como uma pessoa está sozinha em frente ao computador tem mais à vontade para perguntar do que estar numa sala de aula com vinte ou trinta pessoas. Há pessoas mais acanhadas e assim a distância, num chat toda a gente participa. Eu pelo menos quando eram as nossas aulas, o chat acho que todos que lá estavam participavam naquilo.

Entrevistador: Portanto acha que isso é uma vantagem do ensino a distância?

Entrevistado: Sim, acho que sim.

Entrevistador: Como é que encara o papel do e-formador? Portanto, o formador a distância neste curso acha que ele tem um papel diferente do curso presencial, que ele deva ter algumas coisas se for formador a distância em específico.

Entrevistado: Não, eu penso que em termos de formador presencial quando vai para a sala de aula expor os tópicos do que é que se vai falar, sabe o que é que se vai falar, o mesmo se passa com o e-formador, quando vai por os tópicos no chat também está ali apto para responder a qualquer pergunta, acho que o presencial também passa assim um bocado pelo mesmo. Embora seja cara na cara, às vezes é diferente, as pessoas explicam de outra maneira não é, é normal explicarmos melhor a falar do que a escrever, também é normal isso.

Entrevistador: Nunca sentiu então que não estava a ser apoiado, não tinha aquele apoio que precisava por parte do formador, isso nunca sentiu?

Entrevistado: Não, eu senti-me apoiado pelo formador.

Entrevistador: Exato, vou fazer a pergunta ao contrário, se nunca sentiu a falta desse formador, portanto, quer dizer que...

Entrevistado: Quando precisávamos ele estava lá, não estava aqui, mas precisávamos de qualquer coisa, pegava no telefone por exemplo, "olhe tenho aqui uma dúvida, como é que eu faço?"

Entrevistador: É quase um formador 24 horas.

Entrevistado: Exatamente, exatamente.

Entrevistador: Ok, muito bem. Há pouco falou-me que tinha as atividades e de vez em quando ia à plataforma porque normalmente são atribuídos três dias ou mais para fazer uma atividade, não é? Eu queria que me falasse um pouco sobre isso, sobre a distribuição da carga horária, portanto, acha que isto é uma grande vantagem?

Entrevistado: Para mim o fato de poder ir à plataforma no período do dia que melhor se adequava à minha rotina foi a principal vantagem. Cada caso é um caso. No meu caso foi bastante bom porque eu ando sempre por aqui.

Entrevistador: Portanto a carga horária está boa assim para si.

Entrevistado: Sim, mas também se o curso fosse um bocadinho maior não se perdia nada. Mais umas aulas de chat por exemplo. As aulas tinham cerca de 40 minutos e as vezes é o ar do chefe quando me vê naquele horário. Para mim qualquer horário dava mas se calhar há pessoal que estava em outras unidades que não podem nesse horário. As aulas eram dadas entre as onze horas e o meio dia o que é um horário chato porque em muitas unidades a hora de almoço é às onze e meia.

Entrevistador: Tendo em conta o curso todo, que dificuldades é que enfrentou?

Entrevistado: Não tive assim grandes dificuldades no curso. É aquilo que eu já lhe disse, como já tinha trabalhado numa secretaria foi mas fácil para mim. É diferente daquele pessoal que vai sem saber nada.

Entrevistador: Para si quais são as vantagens e desvantagens deste método de ensino?

Entrevistado: Acho que já falei algumas. As vantagens é eu estar no meu serviço, não deixando amontoar o serviço do dia-a-dia, mais... acho que é só vantagens, não considero que tenha desvantagens.

Entrevistador: Nenhumas, nenhuma?

Entrevistado: Não considero que tenha desvantagens, na minha opinião. Tem vantagens que é estarmos no nosso serviço e conseguimos estar meia hora, quarenta ou cinquenta minutos por dia que era o tempo do chat, nem que fosse uma hora. É melhor do que estar lá presencialmente todo o dia.

Entrevistador: Sente-se mais motivado num curso a distância ou num curso presencial?

Entrevistado: Eu já estive em vários cursos presenciais, mas este foi o primeiro a distância. Acho que depende mais do tema do que da metodologia. Há cursos que não dariam para dar a distância.

Entrevistador: Que cursos por exemplo?

Entrevistado: Cursos em que seja preciso ter mais a componente prática e que seja preciso ter sempre alguém a ajudar. Se estiver num curso a distância as dúvidas não são como um curso presencial. No presencial estou a fazer um trabalho e posso chamar o formador a qualquer momento enquanto que a distância meto uma bolinha onde tenho dúvidas e só quando há aula é que exponho o problema e se for preciso já passaram cinco ou seis dias e já nem me lembro bem. Por isso acho que depende do curso.

Entrevistador: Ao nível da sua organização, permitiram-lhe fazer o curso em horário de serviço e deram-lhe as ferramentas necessárias, computador com internet ou intranet?

Entrevistado: Sim, não houve restrições nenhuma. Deixaram-me trabalhar sem interrupções. Só houve um dia ou outro em que o chefe disse "olhe às onze e meia vai ter de sair para fazer uma vistoria"

Entrevistador: Essas vistorias eram marcadas pela sua chefia?

Entrevistado: São marcadas por ele e quando o patrão mor não pode ir tenho de ir eu.

Entrevistador: Mas na altura o seu chefe sabia que estava a ter uma aula chat?

Entrevistado: Sim, mas foi um caso esporádico. Tinha de ser feito naquela altura por impedimento do patrão mor, não havia volta a dar mesmo.

Entrevistador: Porque se tivesse num curso presencial...

Entrevistado: Pois seria diferente. Ele sabia que eu estava aqui, ligou-me e disse "Epá oh Machado, preciso de ti, não te importas, estás aí mas vê lá se consegues..."

Entrevistador: Muito bem.

Entrevistado: Isto é uma equipa em pleno.

Entrevistador: Agora sobre os resultados da formação, portanto em que medida em que esta formação contribuiu para melhorar o seu trabalho?

Entrevistado: Foi mais para oficializar. Já vinha com dois anos de secretaria não é?

Entrevistador: Mas não aprendeu coisas novas?

Entrevistado: Não, as coisas novas, entre aspas, foi mais na identificação de uma nota por exemplo nós na secretaria da esquadilha metíamos o nome completo , vou-lhe mostrar...(foi buscar um exemplo de uma nota) Por exemplo aqui nos assuntos metíamos tudo e descobri que podia abreviar porque só pelo número do processo já conseguimos chegar até ele.

Entrevistador: Portanto para si, essa foi a principal aprendizagem.

Entrevistado: Sim, que não era necessário escrever tudo, basta por a subclasse e o assunto.

Entrevistador: E depois do curso começou a desempenhar novas tarefas ou funções?

Entrevistado: Não, ficou tudo na mesma. Levei com mais trabalho mas isso já estava planeado.

Entrevistador: Muito bem, e agora uma pergunta difícil. O que faltou a esta formação para ser a ideal?

Entrevistado: O que faltou... Se calhar mais tempo para desenvolver os conteúdos.

Entrevistador: Mas mais tempo presencial ou a distância?

Entrevistado: Um misto. Alongar um pouco mais o curso.

Entrevistador: E que conteúdo daqueles que lhe li à pouco é que explorava mais?

Entrevistado: O último dos que me falou porque é o mais complexo. Hoje em dia usamos muito papel e se as coisas não forem guardadas como deve de ser, se não forem documentadas não vale a pena fazermos muitos papéis.

Entrevistador: Muito bem, já estamos quase a terminar. Gostaria de lhe perguntar se neste curso sentiu falta da interatividade com os outros camaradas em curso ou se foi ultrapassado com as ferramentas que foram disponibilizadas?

Entrevistado: Pois, num curso a distância não há tanta interação com os camaradas do curso mas não creio que prejudique a formação.

Entrevistador: Inscrever-se-ia novamente num curso a distância?

Entrevistado: Sim, se precisar não tenho duvidas nenhuma.

Entrevistador: Muito bem. Terminámos. Deseja acrescentar alguma coisa?

Entrevistado: Acho que devia de haver mais pessoas a participar mas também percebo que somos poucos e ter de ir para os cursos é complicado. Eu acho que é bom para a marinha e para o pessoal da marinha. Não temos que nos estar a deslocar e para o pessoal das ilhas, por exemplo, não precisam de vir cá e ficar azilantes, o problema ainda é os exames que também podiam ser a distância para que não tivessem mesmo que cá vir.

Entrevistador: Totalmente a distância.

Entrevistado: Exatamente, para não se terem de deslocar. Eram despesas em viagens que se cortavam. Acho que estes cursos a distância se forem, e este foi, bem organizado e ter os conteúdos e as ajudas por tópicos, estava tudo certo, podem ter o mesmo efeito que os cursos presenciais, na minha opinião. Já tirei vários cursos presenciais, este foi o primeiro em b-learning e correu bem. Ao princípio achei um bocado estranho mas porque era uma coisa nova mas foi bastante útil.

Entrevistador: Ainda bem! Pronto, terminámos. Obrigada pela sua participação.

Entrevista C

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Vamos começar aqui sobre as suas motivações para frequentar o curso, antes deste curso já tinha frequentado algum curso a distância?

Entrevistador: Não, foi o primeiro.

Entrevistado: E o que é que o levou a escolher este curso na modalidade a distância em vez da presencial?

Entrevistado: Porque era a única opção disponível na altura e eu precisava de tirar o curso. Mas não me incomodou ser a distância.

Entrevistador: Mas já tinha ouvido falar alguma vez dos cursos a distância, sabia que eles existiam?

Entrevistado: Sim, apesar de ter sido a minha primeira vez não era novidade.

Entrevistador: E como é que tomou conhecimento deste curso em específico? Foi por interesse pessoal ou foi por imposição?

Entrevistado: Fui obrigado devido às funções que tinha.

Entrevistador: Fazia parte do seu mapa detalhado de cargo é isso?

Entrevistado: Isso mesmo.

Entrevistador: Já desempenhava trabalho de secretaria?

Entrevistado: Sim, já trabalhava numa secretaria à cerca de um ano

Entrevistador: Mas sentia necessidade de formação nesta área específica?

Entrevistado: Não, mas como estava no meu mapa de cargo teve de ser.

Entrevistador: Muito bem, vamos agora falar sobre a formação inicial. Alguma vez tinha trabalhado com a plataforma Moodle?

Entrevistado: Não, não. Foi a primeira vez que funcionei com o Moodle.

Entrevistador: E acha que a plataforma é de fácil utilização ou teve muitas dificuldades?

Entrevistado: Acho que é de fácil utilização. Não tive dificuldades mas a primeira aula devia ter sido mais objetiva, foi muito sintética tanto que depois tivemos que voltar lá.

Entrevistador: Acha que deviam ter explicado melhor como funcionar com a plataforma?

Entrevistado: Sim, porque o sistema também estava em baixo nesse dia.

Entrevistador: Acha que esses erros que a plataforma de vez em quando dava dificultaram a sua aprendizagem. Foi só na primeira aula que deu erros?

Entrevistado: Sim, foi só na primeira aula, aquilo estava sempre a cair e não dava em nada. Os formadores não conseguiam fazer nada. Depois das pessoas se ambientarem aquilo é muito simples.

Entrevistador: Já vi que na primeira aula funcionaram com a plataforma moodle. E explicaram-lhe como iria ser o curso, as metodologias de avaliação...

Entrevistado: Só lá no curso, antes do curso ninguém me explicou.

Entrevistador: Sim no curso.

Entrevistado: Sim, explicaram tudo sobre o curso na primeira aula presencial e foi claro. A única dificuldade que tivemos foi porque a plataforma estava em baixo.

Entrevistador: Quais eram as suas expectativas para com esta formação, ia à espera de encontrar o quê?

Entrevistado: Não tinha muitas expectativas. O curso foi dentro daquilo que eu já esperava que era aprofundar alguns termos.

Entrevistador: Muito bem! Então agora vou-lhe referir alguns parâmetros ao nível da gestão do curso e vai-me dizer o que achou sobre elas.

Entrevistado: Ok.

Entrevistador: A adequação dos métodos, acha que os métodos que foram utilizados para transmitir os conteúdos foram os adequados?

Entrevistado: Acho que os métodos foram adequados.

Entrevistador: E tinha preferência pelos conteúdos transmitidos em pdf, com mais texto ou através dos e-contéúdos?

Entrevistado: É assim, aquilo não é difícil, aquele curso feito em b-learning da mesma maneira mas com mais apoio do formador presencialmente teria sido diferente.

Entrevistador: Acha que se fosse presencial era diferente porque tinha mais apoio no esclarecimento de dúvidas, é isso?

Entrevistado: Sim, pelo menos nas primeiras aulas deveríamos ter mais apoio. Havia lá pessoas que não tinham muita experiência com computadores e que para elas aquilo era complicadíssimo.

Entrevistador: Então e se eu lhe disser que um dos requisitos para as pessoas frequentarem este curso é terem conhecimentos básicos ao nível das ferramentas tecnológicas?

Entrevistado: Pois mas havia ali um ou dois camaradas que sabiam ligar o computador e pouco mais. Mas pronto, a maioria já trabalhava em programas desse género.

Entrevistador: Portanto concorda que este requisito esteja na documentação deste curso?

Entrevistado: Sem dúvida.

Entrevistador: E os conteúdos que foram dados, acha que foram os mais adequados ou acha que se devia ter aprofundado alguma coisa?

Entrevistado: Não, acho que os conteúdos foram adequados e suficientes para as nossas funções.

Entrevistador: E quanto à distribuição da carga horária? Gostou de ter mais flexibilidade neste curso, de não ter que ir à plataforma todos os dias, estudar quando quisesse?

Entrevistado: Não porque isso tem um grande problema. Nós estamos no nosso trabalho, temos trabalho para fazer. Não podemos estar no curso. Isto é assim, os recursos humanos são cada vez menores, cada vez menos pessoas para mais funções e depois aquilo é um horário de trabalho normal que temos trabalho para fazer e temos que estar ocupar com outras coisas, porque as sessões no chat têm horas específicas para lá se estar. Eu por acaso conseguia conciliar bem mas havia pessoas que não.

Entrevistador: Acha que o facto de estar a trabalhar e ao mesmo tempo a fazer o curso o prejudica?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Mas está a falar dos outros camaradas, e no seu caso?

Entrevistado: Não, eu não tive problemas. Mas nós estamos atrás da secretária, chega alguém e pede para fazermos alguma coisa, o que é que vamos dizer? “olhe desculpe agora não dá porque estou no curso”? É um dos problemas destes cursos. Aquilo tem horários para estarmos todos juntos e é nesse sentido.

Entrevistador: Sim, nas sessões síncronas. E a sua chefia sempre lhe deu apoio para fazer o curso e as ferramentas necessárias?

Entrevistado: Sim, inscreveu-me.

Entrevistador: Mas deu-lhe tempo para estudar para o curso?

Entrevistado: Aquilo é feito no horário normal de trabalho. Tínhamos que estar ligados em determinadas horas. Estudámos muito assim, mas como aquilo é no horário normal de trabalho é muito difícil as pessoas ignorarem o trabalho à volta.

Entrevistador: Pois. E agora diga-me, ao longo do curso teve algumas dificuldades?

Entrevistado: Tirando a nossa primeira aula não tive grandes dificuldades.

Entrevistador: Gostava de saber a sua opinião sobre outro requisito para os formandos que vão frequentar este curso. Diz aqui que um dos requisitos é vir a exercer pela primeira vez cargos ou funções de secretaria. No seu caso já estava numa secretaria há um ano portanto não se aplica...

Entrevistado: Ah, esses requisitos não se aplicam nem a mim nem a quase ninguém. Quase todos já tínhamos experiência.

Entrevistador: Imaginando-se sem qualquer tipo de experiência acha que o curso estava adequado?

Entrevistado: Se estivesse sozinho numa secretaria não.

Entrevistador: Portanto acha que iria precisar de mais pormenores?

Entrevistado: Não, se estivesse sozinho numa secretaria ficava à nora completamente. Eles ensinam de tudo um pouco mas é tudo muito concentrado num espaço curto de tempo. O curso está vocacionado para quem já tem algum tipo de experiência.

Entrevistador: Como é que compara esta formação com outras que tenha tido presencialmente?

Entrevistado: Eu acho que presencialmente é melhor.

Entrevistador: E porquê?

Entrevistado: É muito mais fácil existir interação e tirar dúvidas. É mais fácil estudar em grupo do que sozinho.

Entrevistador: Se nós colocássemos no curso por exemplo aulas em videochamada acha que melhorava alguma coisa no curso.

Entrevistado: Melhorava um bocadinho mas presencial é sempre melhor.

Entrevistador: Portanto se lhe dessem a escolher inscrever-se num curso a distância ou presencial o que escolheria?

Entrevistado: Escolheria o presencial.

Entrevistador: Mas voltaria a inscrever-se num curso a distância, ou está mesmo fora de questão?

Entrevistado: Voltaria a inscrever-me.

Entrevistador: E o formador. Como é que encara o papel do formador neste curso?

Entrevistado: Acho que correu bem. Vou-lhe explicar. Aquilo no primeiro dia correu extremamente mal, as pessoas foram-se embora para casa à exceção de uma pessoa que era de fora mas depois tivemos de lá voltar porque não se percebeu nada. Mas o formador pôs-nos logo à vontade, mostrou-nos uma sala com computadores e disse: “esta sala é vossa, podem vir cá quando quiserem” e o que é que nós fizemos? Combinámos um dia e fomos todos lá para a sala e foi completamente diferente. Falámos com o formador e mesmo entre nós. A partir daí foi tudo mais fácil.

Entrevistador: Muito bem. E diga-me uma coisa que importância é que atribui à formação a distância aqui para a Marinha?

Entrevistado: Acho que é importante mas se compararmos a formação a distância e a presencial vivo bem sem a formação a distância.

Entrevistador: E para a Marinha, acha que a Marinha tem a beneficiar com este tipo de formação?

Entrevistado: Eu acho que não. Quer dizer há exceções. Se uma pessoa estiver nos açores, na madeira percebo. Agora para quem está dentro da unidade? Não faz muito sentido.

Entrevistador: Acha que o facto de ter frequentado um curso a distância fez-lhe mudar a forma como estuda?

Entrevistado: Fiquei igual.

Entrevistador: E agora o mais importante, em que medida é que esta formação contribuiu para melhorar o seu desempenho?

Entrevistado: Aprendi a utilizar melhor as ferramentas como as tabelas, como ir à procura de algum assunto como por exemplo a duração da documentação ...

Entrevistador: Muito bem. Vou ler-lhe aqui a funções e as tarefas que sustentam os conteúdos deste curso e queria que me dissesse se considera que o curso o preparou para fazer isto ou não.

Entrevistado: Ok.

Entrevistador: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.”

Entrevistado: Sim, aprendemos isso.

Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Isso também.

Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistado: Também demos.

Entrevistador: “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.”

Entrevistado: Sim, sim. Tivemos uma palestra.

Entrevistador: Após a formação passou a assumir novas funções ou cargos?

Entrevistado: Não, não.

Entrevistador: Então e diga-me lá o que é que faltou para esta formação ser a formação “ideal”?

Entrevistado: Faltou mais tempo, devia de existir aulas presenciais, fazermos visitas ao arquivo porque as coisas aprendem-se melhor a ver do que apenas a falar.

Entrevistador: Portanto esta parte do arquivo acha que devia de ser mais aprofundado.

Entrevistado: Sim, sim mais horas para falarmos sobre o arquivo.

Entrevistador: Mudaria alguma coisa quanto à carga horária?

Entrevistado: Acho que tínhamos de fazer mais exercícios e até simulações. Por exemplo simular um arquivo com pastas para as pessoas aprenderem porque fazer é diferente de estar só a estudar.

Entrevistador: E sobre os camaradas de curso, o facto de não os ver acha que influência alguma coisa nas suas aprendizagens?

Entrevistado: Sem sombra de dúvida. É mais fácil estudar e compreender as coisas com os outros camaradas do que sozinho

Entrevistador: Acha que o chat não é suficiente para discutir a matéria com os camaradas?

Entrevistado: Não, até porque não funciona normalmente, as nossas respostas demoram a aparecer. É muito diferente do que falar presencialmente.

Entrevistador: Muito bem. Terminámos. Deseja acrescentar alguma coisa?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Muito obrigada pela sua participação!

Entrevista D

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Vamos começar por falar sobre as motivações que o levaram a frequentar este curso. Antes deste curso alguma vez tinha frequentado um curso a distância?

Entrevistado: Não, foi a primeira vez.

Entrevistador: Muito bem. E inscreveu-se neste curso porque fazia parte do seu mapa detalhado de cargo ou foi por interesse pessoal?

Entrevistado: Porque eu estou a desempenhar funções de ordenança mas estou na secretaria daí me terem inscrito neste curso.

Entrevistador: Portanto, foi a sua chefia que o propôs para o curso.

Entrevistado: Exatamente.

Entrevistador: E diga-me uma coisa, foi você que escolheu a modalidade de formação com que iria frequentar o curso ou também lhe foi imposto? Porque este curso há em b-learning e presencial.

Entrevistado: Não fui eu que escolhi, foi o meu chefe que me inscreveu.

Entrevistador: Mas quando lhe disseram que ia frequentar este curso na modalidade b-learning o que é que achou, quais foram as suas expectativas?

Entrevistado: Pensei que fosse uma coisa muito complicada mas com o desenrolar do tempo fui vendo que os conteúdos eram sobre algumas coisas que já fazia e portanto consegui aprender.

Entrevistador: Muito bem, portanto não foi assim tão complicado como estava à espera.

Entrevistado: Exato.

Entrevistador: Disse-me que foi a primeira vez mas já alguma vez tinha ouvido falar nestes cursos em b-learning?

Entrevistado: Já. Eu até já fiz um exame para o curso de inglês só que tive apenas 27% e com essa pontuação só me podia inscrever no curso a distância. Penso que se tivesse mais de 50% é que me poderia inscrever durante o ano numa edição presencial. Esse era um dos cursos que estive para fazer a distância mas depois desmotivou-me e acabei por não fazer.

Entrevistador: Mas chegou a iniciar o curso?

Entrevistado: Não, nem comecei. Deram-me os manuais mas nunca comecei a fazer nada.

Entrevistador: Mas foi porque achou que a metodologia não ia funcionar ou porque simplesmente viu que não era a melhor altura para estudar inglês?

Entrevistado: Não era a melhor altura e depois também na altura não andava muito bem e não estava com grande cabeça para estudar.

Entrevistador: Sobre a plataforma Moodle, alguma vez tinha visto a plataforma ou mesmo funcionado com ela?

Entrevistado: Não, foi a primeira vez que funcionei com o Moodle.

Entrevistador: E achou que era fácil funcionar com a plataforma?

Entrevistado: É um bocadinho difícil. Tive dificuldades.

Entrevistador: Acha que o apoio do formador podia ter sido maior ou foi suficiente? Ele deu algum tipo de formação de como funcionar com a plataforma o início?

Entrevistado: Deu, mas acho que devíamos ter mais aulas. O curso deveria demorar mais tempo para ter uma componente maior de iniciação à plataforma.

Entrevistador: Qual era a sua maior dificuldade: colocar os trabalhos na plataforma, ir ao chat...?

Entrevistado: Sim, no chat eu pouco participei porque é como lhe digo foi a primeira vez que estive num cursos destes e não estava à vontade, não conseguia responder. Na plataforma também tinha alguma dificuldade.

Entrevistador: E o formador o que é que fez para o ajudar?

Entrevistado: Pôs-me à vontade e foi fazendo perguntas presencialmente e eu entretanto fui respondendo.

Entrevistador: Portanto no seu caso teve uma grande componente presencial?

Entrevistado: Sim, sim.

Entrevistador: No início foi-lhe explicado como é que o curso ia decorrer, como iria ser feita a avaliação...?

Entrevistado: Sim, o formador explicou tudo e foi claro.

Entrevistador: E diga-me uma coisa já desempenhava funções em serviço de secretaria?

Entrevistado: Já fazia sim.

Entrevistador: Muito bem. Então agora vamos falar de alguns aspetos do curso. Eu vou referir algumas coisas e você comenta qual a sua opinião. Vamos começar pela carga horária, acha que a componente teórica e a prática estava equilibrada?

Entrevistado: Penso que deveria existir mais sessões presenciais.

Entrevistador: E que conteúdos é que acha que deveriam ser mais desenvolvidos nessas sessões presenciais?

Entrevistado: (Ahh) De momento não consigo responder.

Entrevistador: Muito bem, então já voltamos a este assunto.

Entrevistado: Os métodos pedagógicos, acha que foram os adequados?

Entrevistador: Foram, embora eu tenha precisado de alguma ajuda.

Entrevistado: E a apresentação dos conteúdos. Vocês tinham a informação transmitida por pdf e por e-conteúdos. Teve preferência em estudar por quais?

Entrevistador: Preferi o pds que era só ler mas acho que os conteúdos deviam ser mais explorados.

Entrevistado: E quanto à adequação do programa, acha que os conteúdos que foram dados vão ao encontro das necessidades de formação para o desempenho das suas funções?

Entrevistador: Algumas coisas porque há outras que não desempenho também pelo tipo de secretaria onde estou. Mas também é assim eu faço tratamento de psiquiatria e também muitas vezes não tenho raciocínio para algumas coisas, por vezes não consigo desenvolver e talvez por aí é que não desempenho todas as tarefas que foram dadas.

Entrevistado: Ok. Para complementarmos isto eu vou ler-lhe as funções e as tarefas para que o curso preparar vai-me dizer se depois do curso se sentiu preparado para as executar, pode ser?

Entrevistador: Sim.

Entrevistado: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.”

Entrevistador: Falámos sobre isso e foi claro.

Entrevistado: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistador: Notas, ofícios...É assim até podia ser mais explorado mas eu tive muitas dificuldades aqui.

Entrevistado: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistador: Essa também não explorei muito.

Entrevistado: “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.”

Entrevistador: Sim, isso já eu fazia.

Entrevistador: Muito bem, vou aproveitar agora para falar-lhe também sobre os requisitos impostos aos formandos para frequentarem este curso. Quero saber se concorda com a sua necessidade. Um dos requisitos é que o formando venha a exercer pela primeira vez cargos ou funções de secretaria.

Entrevistado: Certo.

Entrevistador: Imagine que não tinha qualquer experiência de secretaria. Acha que este curso seria suficiente para lhe dar a conhecer tudo o que precisava?

Entrevistado: Não. Tudo, tudo não mas ficava com algumas bases.

Entrevistador: Acha que este curso está mais moldado para pessoas que vão exercer pela primeira vez ou que já tenham alguma experiência?

Entrevistado: Para pessoas que já têm experiência, sem dúvida.

Entrevistador: Muito bem. Gostava agora que comparasse este curso com outros que já tenha tido presencialmente, acha que por ser a distância tem menos qualidade?

Entrevistado: Os cursos que tirei foram todos presenciais e neste notei mais dificuldades.

Entrevistador: E o papel do formador, acha que nestes cursos a distância o formador tem um papel diferente do formador presencial?

Entrevistado: (ahh) o formador pode ter o mesmo papel e penso que tem as mesmas valências que o formador presencial.

Entrevistador: Acha que o curso ganharia em ter sessões em videoconferência em vez das sessões chat?

Entrevistado: Não, acho que seria a mesma coisa.

Entrevistador: Qual é a importância que atribui à formação a distância? Acha que é importante aqui para a marinha?

Entrevistado: É assim eu como tenho alguma dificuldade em perceber as coisas acho que no presencial eu consigo mais facilmente perceber e desenvolver mais aprendizagens. Mas também os cursos a distância, para quem já tem algumas valências pode ser bom porque todos os camaradas que andaram no curso comigo conseguiram entregar todos os trabalhos e fazer tudo o que era pedido. Acho que depende muito da pessoa que está a aprender a matéria.

Entrevistador: E a sua chefia permitiu-lhe fazer o curso em horário de serviço?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: E deram-lhe as ferramentas necessárias, um computador com ligação à intranet e internet?

Entrevistado: Sim, nesse aspeto estive tudo bem.

Entrevistador: Então pensando no curso e na experiência que teve quais são as principais vantagens e desvantagens do b-learning?

Entrevistado: É assim eu presencialmente ao receber a matéria consigo perceber melhor do que ser à distância e ser eu a estudar por mim próprio.

Entrevistador: Portanto para si uma das desvantagens é a necessidade de auto estudo.

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: E a vantagem?

Entrevistado: Vantagem... eu não vejo nenhuma, prefiro sempre o presencial.

Entrevistador: Portanto se eu lhe desse hoje a escolher para ir para um curso em b-learning ou para um presencial escolheria o presencial?

Entrevistado: Sim, exatamente.

Entrevistador: Mas voltaria a inscrever-se num curso em b-learning?

Entrevistado: Sim, voltaria se não existisse o curso presencial.

Entrevistador: E diga-me uma coisa, após este curso passou a assumir novas funções ou cargos?

Entrevistado: Não. Ficou tudo na mesma.

Entrevistador: E que aprendizagens é que tirou deste curso? Coisas que aprendeu e pensou “Ah isto eu não sabia”.

Entrevistado: É assim há muitas coisas que eu não sabia e que aprendi embora não as esteja a colocar em prática. É o grande problema dos cursos porque vou aos cursos mas depois não meto em prática acabo por me esquecer das coisas.

Entrevistador: Mas porque é que não executa o que aprendeu?

Entrevistado: É assim eu acho que neste momento não tenho capacidade para desenvolver a matéria que aprendi e por isso é que não coloco em prática.

Entrevistador: Muito bem. Então se eu lhe perguntar o que é que faltou a esta formação para ser a formação ideal o que me responde?

Entrevistado: Ter mais aulas presenciais, não consigo...não estou a ver mais nada.

Entrevistador: Deseja acrescentar alguma coisa?

Entrevistado: Eu gostava de continuar a tirar cursos. Desculpe não ter desenvolvido muito.

Entrevistador: Não se preocupe com isso. Muito obrigada!

Entrevista E

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Vamos começar aqui por falar sobre as suas motivações para frequentar este curso. Antes deste curso, alguma vez tinha frequentado algum curso a distância?

Entrevistado: Não, foi a primeira vez.

Entrevistador: Mas já sabia que existia na Marinha este tipo de cursos?

Entrevistado: Sim, já tinha conhecimento.

Entrevistador: E deste curso em específico, já tinha conhecimento que existia em b-learning?

Entrevistado: Quando cheguei à unidade e vi o plano de formação da unidade tive conhecimento que existia.

Entrevistador: E para além deste curso, alguma vez se tinha pensado inscrever-se em outro curso a distância?

Entrevistado: A distância não! Tive conhecimento de outros cursos fora do PAFM, no CNED mas de resto não tinha conhecimento.

Entrevistador: E neste curso porque é que se inscreveu? Quais foram os motivos que o levaram a inscrever-se?

Entrevistado: Teve a ver com o mapa elaborado pela Direção de Formação que atribui às unidades um plano de formação onde cada militar, consoante o seu número de detalhe, tem uma formação específica e no meu caso este curso fazia parte do meu plano de formação. Eu sabia que o tinha de tirar para completar o meu plano de formação e fui inscrito pelo comandante para estar habilitado com todos os cursos que me eram solicitados.

Entrevistador: Mas a inscrição, foi por iniciativa sua?

Entrevistado: Foi, foi pelas duas partes. O comandante propôs e foi dizer sim ou não de acordo com o planeamento de férias e com o planeamento dos trabalhos a executar diariamente. Foi-me proposto, abriu o curso com antecedência, não é? A previsão de cursos PFM II e fui de livre vontade.

Entrevistador: E diga-me uma coisa, porque é que escolheu a modalidade b-learning em vez da presencial? Porque este curso também existe na modalidade presencial.

Entrevistado: Eu por acaso no meu plano de formação tenho os dois e frequentei os dois. O a distância e o presencial.

Entrevistador: Então foi aos dois cursos, é isso?

Entrevistado: Exatamente.

Entrevistador: Então é uma ótima pessoa para nos falar deste curso! Então e qual foi o que frequentou primeiro?

Entrevistado: Fiz primeiro o curso em b-learning.

Entrevistador: Muito bem, e depois inscreveu-se no presencial porque motivo?

Entrevistado: Apenas acho que eles abordam alguns aspetos diferenciados. Um é mais intenso, pronto é presencial e o a distância dá-nos uma perspetiva mais global, mais visto de cima. O presencial é mais prático, vemos mesmo o que é que se faz. Aliás no a

distância temos três aulas presenciais no início, no meio e no fim que nos dá também uma perspetiva do que é que se faz realmente nas unidades. Agora o presencial que é todos os dias, obviamente que dá-nos uma abertura maior, um esclarecimento maior do que a distância.

Entrevistador: Muito bem! Portanto se eu lhe perguntar onde é que aprendeu mais...

Entrevistado: Foi no presencial.

Entrevistador: Então sentiu que... é que supostamente o curso é o mesmo, a documentação do curso é a mesma, os conteúdos são os mesmos mas sentiu que existiu diferenças significativas?

Entrevistado: Exatamente.

Entrevistador: E diga-me uma coisa, aqui sobre a plataforma, alguma vez tinha funcionado com o Moodle ou foi a primeira vez?

Entrevistado: Tinha tido uma experiência logo ao início, quanto entrei para a Marinha, em 2008/2009 no CNED. Na altura pareceu-me fácil, um ambiente amigo do utilizador e não houve dificuldades. Eu tive alguma dificuldade em frequentar as aulas porque na altura houve um grande fluxo de trabalho aqui mas de resto não tive dificuldade nenhuma.

Entrevistador: Portanto a sua dificuldade foi mais em conseguir gerir o tempo do que com as funcionalidades da plataforma.

Entrevistado: Exatamente. Falo por mim. Numa das aulas do chat isto foi muito demonstrado pelo meus colegas de formação. Foi muito difícil na hora certa da sessão síncrona conseguirmos estar lá todos e continuarmos lá todos porque é normal que no nosso local de trabalho, a distância, por muito que o comando soubesse o que é que estávamos a fazer... ainda agora eu estou aqui na secretaria e já me entraram duas pessoas pela secretaria a dentro, não é fácil. Já tive de dizer para saírem, mas não é fácil e eu numa aula de uma hora e meio estando aqui presencialmente, não é fácil. Mas em termos de aplicação é simples de trabalhar.

Entrevistador: Aquela formação que vos é dada ao início para aprenderem a funcionar com a plataforma foi suficiente?

Entrevistado: Sim, sim, sem dúvida.

Entrevistador: E diga-me uma coisa foi-lhe explicado no início, já que nunca tinha ido a um curso a distância, como é que iria ser o curso, como é que iriam ser avaliados... Isso para si foi claro ou fez-lhe alguma confusão?

Entrevistado: Não, o formador explicou tudo e foi claro.

Entrevistador: E quando entrou para este curso, quais é que foram as suas expectativas?

Entrevistado: Basicamente era tentar perceber tudo o que envolve uma secretaria mas aí se calhar eu elevei a fasquia. Acumulo funções com a secretaria e acumulo funções, sou chefe de comunicações. Acumulo internamente pela dificuldade que existe na gestão do pessoal com a secretaria. Pensei que ia fazer tudo mas não. A secretaria é um mundo, envolve a vida das pessoas mas o curso em si deu-me um know how em termos do que é que se passa numa secretaria. Os problemas que são diretos com cada caso, aí já é diferente. Pronto, a fasquia era elevada. Não correspondeu totalmente às expectativas mas obviamente saí mais enriquecido do curso.

Entrevistador: Ficou com um conhecimento geral maior do que aquele que tinha.

Entrevistado: Sim, um conhecimento geral.

Entrevistador: Só por curiosidade, antes de ter frequentado o curso já tinha estado em alguma secretaria?

Entrevistado: Não, não.

Entrevistador: Portanto foi sem experiência nenhuma. Acha que isso dificultou o seu desenvolvimento no curso?

Entrevistado: Se calhar não estaria tão interessado. Quando uma pessoa já... eu por exemplo tirei um curso presencial em MMHS e aquilo para mim... eu fui lá basicamente ajudar os meus camaradas que não eram da minha especialidade.

Entrevistador: Muito bem. Já que frequentou as duas modalidades, o presencial e o em b-learning, gostaria de fazer aqui consigo uma coisa diferente. Eu vou-lhe pedir a sua

opinião sobre alguns aspetos do curso e gostaria que me comparasse logo o curso presencial e o em b-learning, está bem?

Entrevistado: Ok.

Entrevistador: Por exemplo, aqui ao nível dos métodos educativos, a forma como foram expostos os conteúdos. No curso em b-learning, eu sei que tiveram aqui pdfs e os e-conteúdos, no presencial fizeram alguns exercícios e tiveram uma palestra. Se tivesse de comparar os métodos que foram usados em cada curso o que é que me dizia?

Entrevistado: Se calhar pelo a distância ser com perguntas diretas em que nós é que temos de ir à procura da resposta isso faz com que nós também...depende do método de estudo de cada um mas faz-me ir à procura do assunto, faz-me ler mais coisas do que se me tivessem a passar só um conteúdo específico e faz com que leia a mesma coisa mais vezes e retê-la mais rapidamente, ou seja quando um formador a distância faz-me uma pergunta faz-me ir à procura da resposta e faz-me ler outros conteúdos sem ser aqueles que ele me está a perguntar. O curso a distância até é bom neste aspeto.

Entrevistador: Na parte do autoestudo?

Entrevistado: Exatamente.

Entrevistador: E a distribuição da carga horária? O equilíbrio entre a componente teórica e prática?

Entrevistado: A carga horária está muito bem distribuída. O curso a distância é mais tempo mas não tem tantas horas diárias enquanto que o presencial é mais curto mas acaba por equivaler.

Entrevistador: Acha que a duração do curso a distância é muito longa, ou acha que foi a ideal?

Entrevistado: Eu acho que poderá ser eventualmente muito longa mas isto depois depende. Eu acho que três semanas num curso a distância é muito tempo. Essas três semanas significam que o militar tem de estar essas três semanas disponível para...e pelo menos três vezes por semana. Talvez, não sei, mas talvez duas semanas, duas vezes por sai teria chegado.

Entrevistador: E quanto ao formador, como é que encara o formador nas duas modalidades de formação? O papel do formador é diferente?

Entrevistado: Eu no opinograma fui claro sobre isso. Os formadores foram exemplares, mesmo no a distância que acredito que seja o mais complicado. É chato uma pessoa entrar num chat e não ver lá nenhum aluno. Acredito que seja complicado. Mas o formador predispôs-se, até fora das horas de formação, para ajudar, esclarecer dúvidas...entrámos até em alguns assuntos que nem tinham a ver com as próprias matérias a lecionar e pronto, do formador não tenho nada a dizer.

Entrevistador: Muito bem! Agora gostaria que me desse a sua opinião. Eu tenho aqui a documentação do curso que contempla as funções e tarefas que são consideradas essenciais para o trabalho numa secretaria e é aquilo que sustenta os conteúdos que são dados no curso. Portanto o que lhe vou pedir é, eu vou ler uma a uma e vai-me dizer se acha que o curso o preparou para desempenhar esta função, está bem?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Então a primeira é a seguinte: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.”

Entrevistado: Sim, isso foi claro.

Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeita ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Sim, fiquei ainda mais esclarecido nesta do que na anterior. O organograma eu já conhecia e já sabia, mas em termos da abertura da correspondência, o que é uma nota e um ofício foi no curso a distância que eu aprendi como é que se fazia corretamente.

Entrevistador: Acha que esta matéria aprendeu melhor no curso em b-learning do que no presencial?

Entrevistado: Sim, sim!

Entrevistador: Muito bem. Vamos ao próximo: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistado: Tem a ver com o próprio código do processo, temos que atribuir a cada assunto um código de processo. Uma das coisas que não houve no meu curso mas que soube que logo na edição a seguir existiu e foi uma critica que fiz no opinograma. Eu não fui ao centro de comunicação individual do CDIACM. Eu não visitei e o curso que veio a seguir a mim já visitou.

Entrevistador: Portanto acha que essa visita seria importante?

Entrevistado: Para mim teria sido importante. Eu tive uma palestra mas não fui presencialmente conhecer o local, como é que fazem, quem são as pessoas que fazem, mas acho que foi uma lacuna porque o meu adjunto foi à edição seguinte e disse-me que foi lá.

Entrevistador: Quer dizer que alguém leu o seu opinograma e fez alguma coisa.

Entrevistado: Pode ter sido.

Entrevistador: Por fim temos aqui algo que até tem a ver com isto que estamos a falar, “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.”

Entrevistado: Sim demos.

Entrevistador: Para esta função em específico acha que foi o curso presencial ou em b-learning que o preparou melhor?

Entrevistado: Sinceramente fiquei na mesma, na altura fiquei na mesma. As dúvidas que eu tinha mantiveram. Até porque acho que este aspeto ainda não está muito bem implementado na Marinha. Existe um esforço mas acho que ainda existem muitas unidades em que falta implementar aquilo. Já falei com alguns camaradas que trabalham em secretaria e enquanto não regularizarem ou não implementarem o sistema de arquivo digital para todas as unidades e trabalharem todas no servidor onde o CDIACM possa entrar e retirar os documentos para arquivo intermédio e para arquivo histórico as unidades ente si, sozinhas não o vão conseguir fazer isto. Eu quando fui alvo de uma inspeção em 2014 o que eu fazia era manter os dois sistemas, o arquivo digital onde guardo tudo em pdf, notas, ofícios entre outras coisas e também me pediram para guardar em papel ou seja para fazer trabalho em duplicado.

Entrevistador: Pois acaba por fazer o mesmo trabalho em duplicado. Outra coisa que vem aqui na documentação de curso são os requisitos para os formandos frequentarem o curso. Temos aqui vir a exercer pela primeira vez, na respetiva categoria, cargos ou funções relacionados com o serviço de secretaria. Concorda que isto seja um requisito?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Muito bem. O segundo requisito é conhecimentos de informática na optica do utilizador.

Entrevistado: Também mantinha porque há muitas pessoas com dificuldades.

Entrevistador: Mas foi o seu caso?

Entrevistado: Não. Eu trabalho diariamente com mais do que um computador porque trabalho com MMHS e tenho três contas de Outlook. Para mim não foi difícil mas acredito que tenha sido porque eu também fui ao curso com militarizados, salvo erro um polícia marítimo ou dois e sei que não é fácil porque eles estão habituados a estar no terreno, ou um guarda portões que também não é igual. Agora o problema é que depois perdem formandos. Esses cursos são tirados na ETNA na parte de informática mas não sei se toda a gente consegue ter os requisitos para ter esse curso mas se conseguirem conjugar era melhor porque retira tempo ao formador que perde algum tempo da aula a resolver esses problemas.

Entrevistador: E isso aconteceu mais no curso presencial ou em b-learning?

Entrevistado: No b-learning.

Entrevistador: E agora sobre os resultados da formação. O que é que acha que transferiu desta formação para a sua prática profissional?

Entrevistado: Mais a teoria. A prática não. A parte mais teórica, por exemplo eu quando cheguei aqui toda a gente abria a correspondência e a partir do momento em que eu tive a teoria onde estava escrito no preto e no branco que quem abre a correspondência é o chefe da secretaria na minha ausência já ninguém abre. Por exemplo como é que me dirijo de unidade para outra, se é uma nota ou um ofício. Pronto em relação a essa componente teórica fiquei muito esclarecido. Ajudou muito no dia-a-dia.

Entrevistador: Portanto acha que o curso foi útil nesse aspeto. E após a formação passou a assumir novas funções?

Entrevistado: Continuei como chefe de secretaria, ficou tudo igual.

Entrevistador: Muito bem, então agora pensando no curso em b-learning, e se já tem o presencial também tem um conhecimento mais alargado, o que é que faltou a esta formação para ser a ideal?

Entrevistado: Eu falei diretamente no dia em que fizemos o opinograma e penso que isto nem tem a ver com a própria formação. Aquilo que eu acho que continua a ser uma lacuna na Marinha...eu por exemplo fui a um curso de formação na Escola de Saúde Superior Militar em Campo de Ourique do Exército e, isto não é comparar a Marinha com outros ramos nem eu gosto de fazer isso porque aliás defendo muito a minha casa. Agora o tratamento relativamente à formação, que foi feito na escola do exército e naquele caso pronto eles também dão cursos superiores mas a abordagem em si foi completamente diferente. Aliás eu recebi um telefonema da Comandante Marinho alguns dias antes da formação a perguntar-me o que é que eu precisava para o curso, se tinha de dormir lá, se era de longe, ou seja a própria abordagem foi diferente e quando eu cheguei já tinha tudo preparado para mim, já minha carteira já tinha o meu nome, entre outras coisas. O exército preparou as coisas de forma diferente. Isto não tem a ver com o curso, tem a ver com a gestão das secretarias da Marinha. Eu sinto alguma dificuldade aqui numa secretaria pequenina, tenho dois adjuntos e somos os pais para os militares daqui e acho que é assim que uma secretaria deve ser. Eu não tenho que me dirigir para uma secretaria para pedir para me marcarem férias para novembro por exemplo. Existe um planeamento de férias, a secretaria gere, a secretaria entra no gesferias, fecha e as guias saem automaticamente. Quando há uma alteração à lei da paternidade nós próprios na secretaria pequenina é que temos de ir à procura da informação quando não deveria ser assim. Aquilo que eu disse logo quando o curso acabou o curso que deveria existir uma secretaria central na Marinha com pessoas experientes no assunto, com formação que enviasse para as suas subordinadas, as secretarias mais pequenas, todo o tipo de informação. O que é que alterou, o que é que os militares têm direito.

Entrevistador: Uma ponte de comunicação.

Entrevistado: Pronto. Acho que o curso de secretaria em si nem aborda este tipo de assuntos. Cada um faz à sua maneira e as vossas funções são estas. O que se repara no dia-a-dia é que aquilo que faço não é o mesmo que outra secretaria faz. A informação não chega aqui e portanto estamos cada um por si.

Entrevistador: Portanto assim também é muito difícil o curso conseguir preparar todos da mesma forma, não é?

Entrevistado: Exatamente. Se a formação fosse igual para todos. Se existisse só uma forma de trabalhar para todos... Depois há outros que mandam requerimento acompanhado por uma nota, foi assim que eu aprendi, há secretarias que mandam ao coberto de um requerimento, ou seja não é igual. Não trabalhamos todos da mesma forma e foi uma coisa que eu escrevi logo no opinograma no final do curso.

Entrevistador: Agora uma dúvida minha. Será que as secretarias não fazem os procedimentos da mesma forma porque as pessoas não aplicam o que está regulado ou porque simplesmente têm naturezas diferentes?

Entrevistado: Acredito que seja por naturezas e necessidades diferentes.

Entrevistador: Muito bem. Voltando agora à formação a distância gostaria que me dissesse qual é a importância que atribui à formação b-learning na Marinha. Acha que é uma boa aposta ou passávamos bem só com a formação presencial?

Entrevistado: Para mim os cursos b-learning são importantes porque unidades por exemplo na Madeira, Açores e no Norte não têm a mesma possibilidade de ter formação como os que estão mais perto. Isto também porque os processos de ajudas de custo estão cada vez mais difíceis de elaborar porque há muitas questões orçamentais. A formação a distância é sem dúvida fundamental até para manter os planos de formação das unidades em vigor. Agora essa formação tem de ser efetiva e os métodos de estudo têm de ser adequados a isso. Para mim quando a Direção de Pessoal me envia um plano, ou seja as intenções de formação para determinado mês eu envio os nomes dos militares e depois ou não os nomeiam ou nomeiam e quando faço o processo de ajudas de custo dizem que não é atribuído porque eu é que estou a meter os militares no curso. Não é fácil incluir militares para um curso quando depois não há reciprocidade...o processo de ajudas de custo é muito burocrático. Neste sentido a formação a distância era muito importante e talvez os militares adiram mais desde que os cursos sejam adequados. Não

vamos fazer um curso de socorrismo a distância. Talvez no futuro até dotem as unidades de militares formados para dar essa formação nas unidades e aí sim tudo será adequado.

Entrevistador: Enquanto estive na formação a sua unidade deu-lhe as ferramentas necessárias para o frequentar? Um computador com internet ou intranet e tempo para estudar?

Entrevistado: Sim, e mesmo de tempo somos uma unidade virada para a formação. Tive tudo ao nível de tempo materiais, isso sem dúvida.

Entrevistador: Certo. E pronto agora gostaria que me falasse um pouco sobre as dificuldades que teve ao frequentar um curso a distância e que me dissesse quais as vantagens e as desvantagens destes cursos.

Entrevistado: No presencial, nós quando estamos a fazer algo e surge-nos uma dúvida falamos diretamente com o formador e expomos a questão. A distância numa aula de chat com seis ou sete formandos não é fácil porque o próprio formando para conseguir controlar, tem de ter uma disciplina muito grande no circuito. Eu no presencial exponho ao meu ponto de vista e consigo argumentá-lo. Ao escrever é mais difícil, eu posso querer dizer uma coisa e a outra pessoa não perceber o que eu quero dizer.

Entrevistador: Então e se introduzíssemos nos cursos em b-learning a componente de videoconferência?

Entrevistado: Com a videoconferência era completamente diferente. Aí colmatava essa lacuna. Tinham era de dotar as unidades para terem essa capacidade. Nós por acaso aqui temos. Teria de ser combinado porque pertence ao comando mas com um pedido oficial não haveria problema nenhum em princípio.

Entrevistador: E dificuldades durante o curso teve alguma?

Entrevistado: Não, não senti dificuldades.

Entrevistador: E diga-me uma coisa, acha que a interação com os restantes camaradas foi possível no curso b-learning?

Entrevistado: Sim, inclusive recebi telefonemas de alguns camaradas que não estavam a trabalhar em secretarias mas que iriam trabalhar no futuro e ligavam para expor as

dúvidas e a perguntar como é que aqui se fazia. Isso aconteceu, trocámos logo os números. É a camaradagem da Marinha.

Entrevistador: Neste âmbito sentiu alguma diferença em relação ao presencial?

Entrevistado: Não, não. Existiu interação na mesma.

Entrevistador: Já estamos a terminar mas gostaria que esclarecesse uma dúvida. Fez o mesmo curso duas vezes mas em modalidades diferentes. Sentiu mesmo a necessidade, após o curso b-learning, de fazer o curso novamente mas na modalidade presencial?

Entrevistado: O presencial foi mesmo porque fazia parte do plano de formação. Tinha de ter os dois. Eu aqui para exigir que a guarnição tire os cursos tenho de dar o exemplo.

Entrevistador: Como é o mesmo curso, não tinha a ideia que exigiam tirar nas duas modalidades. E pronto com isto terminámos, deseja acrescentar alguma coisa?

Entrevistado: Espero ter ajudado.

Entrevistador: Muito obrigada!

Anexo M – Entrevistas transcritas dos ex-formandos do curso presencial

Entrevista F

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não. Pode começar a fazer as perguntas.

Entrevistador: Então vamos começar por falar aqui sobre as suas motivações para frequentar este curso. Alguma vez tinha participado em algum curso deste género, dentro deste tema?

Entrevistado: Sim, já há muitos anos. Eu já tinha tirado aqui na ETNA o curso técnicas de secretaria para aí há vinte e tal anos. Portanto agora fui a este curso e vou-lhe ser sincera, fui obrigada porque acho que já não tenho idade para andar em cursos, obrigaram-me a ir e fui.

Entrevistador: Então mas foi obrigada porquê? Faz parte do seu mapa detalhado de cargo ou foi porque a chefia achou que era uma necessidade?

Entrevistado: Foi porque a chefia achou que eu devia ir e porque dizem que nos cursos se aprende sempre alguma coisa e é verdade. Sempre se aprende alguma coisa mas para o serviço que estou a desempenhar eu praticamente não aprendi nada mas pronto.

Entrevistador: E diga-me uma coisa, está aqui na ETNA à quanto tempo?

Entrevistado: Vou fazer três anos.

Entrevistador: Então foi ao curso um ano e meio depois de já cá estar?

Entrevistado: Não, dois anos.

Entrevistador: Então porque é que acha que o seu chefe não viu a necessidade de ir ao curso logo quando chegou?

Entrevistado: Isso não lhe sei responder porque eles disseram-me...talvez porque na altura que eu cheguei cá não houvesse o curso. Não sei a chefia entendeu que eu tinha de tirar o curso e fui.

Entrevistador: Portanto pelo que já percebi a sua motivação não era assim muita...

Entrevistado: Não, não era nenhuma mesmo.

Entrevistador: E diga-me, já tinha conhecimento deste curso na modalidade b-learning?

Entrevistado: Não. Eu já ouvi falar de cursos em b-learning mas nem sabia que aqui na marinha existia esse tipo de cursos.

Entrevistador: Portanto a sua chefia nunca lhe perguntou se queria ir ao curso na modalidade presencial ou a distância?

Entrevistado: Não me perguntaram nada. Disseram que eu tinha de ir e fui pronto.

Entrevistador: Muito bem. Agora no decorrer do curso, quando começou as aulas lembra-se de lhe terem explicado como é que iria funcionar o curso, como iria ser avaliado...?

Entrevistado: Para mim isso foi claríssimo. Foi bem explicado e como eu já tinha frequentado o outro, embora à muitos anos, já sabia o que tinha acontecido no outro, o que tínhamos feito. Mas isso foi bem explícito e bem explicado por parte do formador. Não tinha dúvida nenhuma a esse respeito.

Entrevistador: E quais eram as suas expetativas para esta formação. Já sabemos que foi obrigada mas tinha algum tipo de expectativa do que iria encontrar?

Entrevistado: Lá está para mim não foi expectativa porque eu sabia que se eu fosse aprender qualquer coisa naquele curso eu depois na vida real não ia aplicar. Muitas coisas que eu aprendi não estou a aplicar e isso desmotiva muito. Confesso que não tive motivação e pronto. Tive lá, frequentei o curso até ao fim mas ia para lá porque tinha que ir.

Entrevistador: Então vamos falar aqui sobre a formação, eu vou-lhe falar de determinados parâmetros e diz-me qual a sua opinião relativamente a eles.

Entrevistado: Vamos lá!

Entrevistador: Então o que achou dos métodos utilizados para se transmitir os conteúdos?

Entrevistado: Tivemos aulas teóricas e também tivemos algumas práticas.

Entrevistador: E acha que as componentes teóricas e a práticas estavam equilibradas?

Entrevistado: Eu aí achei que a componente prática devia ser um bocadinho maior porque a prática é feita nos computadores e foi muito pouco tempo. Eu como trabalho no dia-a-dia nos computadores não tive grandes dificuldades mas havia lá colegas meus que não trabalhavam e não tinham bases.

Entrevistador: Bases informáticas?

Entrevistado: Sim, não tinham bases informáticas e foi pouco tempo. Aí acho que a carga horária...já não me recordo quanto tempo foi de práticas mas foi pouco. A teórica por outro lado foi bastante tempo.

Entrevistador: Referiu-me que alguns camaradas do seu curso tiveram dificuldades e gostava de pegar por aí para saber se concorda com os requisitos estabelecidos para os formandos que querem frequentar este curso. Diz aqui, na documentação de curso, que o curso é para pessoas que vão exercer pela primeira vez, na respetiva categoria, cargos ou funções relacionados com serviço de secretaria e ter conhecimentos informáticos ao nível do utilizador. Portanto temos aqui dois requisitos.

Entrevistado: Que nem sempre ocorrem, este das bases de informática principalmente. Nem toda a gente que vem ao curso está preparada para o frequentar porque havia lá

peessoas, não é o meu caso porque estou habituada, trabalho todos os dias com a internet, Outlook, mas sei que houve lá pessoas que tiveram dificuldade.

Entrevistador: E diga-me uma coisa, acha que estas dificuldades foram prejudiciais para aprendizagem tendo em conta que tinham certamente de despende de mais tempo para estas atividades?

Entrevistado: Não, foi bem gerido. O formador tentava dar um apoio e o tempo foi bem gerido mesmo com as dificuldades. Tentámos também ajudar-nos uns aos outros. No meu caso, como estava mais à vontade tentei ajudar dois ou três colegas. Não, ninguém ficou a pensar “podíamos ter avançado mais um bocadinho”.

Entrevistador: Acha que os cinco dias do curso foram suficientes?

Entrevistado: Para mim chegou agora em relação aos meus colegas vamos saber. Para mim chegou porque para além de já ter o curso, como trabalho com isto no dia-a-dia já tenho conhecimentos. Para mim chegou perfeitamente.

Entrevistador: E o programa? Eu tenho aqui, na documentação de curso, um conjunto de funções e tarefas que sustentam os conteúdos deste curso, ou seja supostamente o curso prepara para desempenhar estas funções ou tarefas. Vou ler-lhe uma a uma e gostaria que me dissesse se acha que o curso prepara para isto.

Entrevistado: Muito bem.

Entrevistador: A primeira diz ““Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”

Entrevistado: Falámos nessa matéria. Eu não tive dificuldade nisso, aliás até saiu uma pergunta no teste por causa disso. Houve lá pessoas que perguntavam ao formador, até tenho aqui nas minhas anotações...mas pronto demos esta matéria sim.

Entrevistador: Então vamos passar à próxima. “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Demos sim senhor, explicou-nos muito bem o formador, que coitado foi o primeiro curso que ele deu aqui, era recente, estava cá à pouco tempo e ele dizia-nos “vocês estão aqui a aprender mas eu também aprendo com vocês”. Esta parte foi muito

bem trabalhada, eu até tenho aqui as rotinas de uma secretaria, que é essa parte, receber, registar, processar os documentos. Portanto isso foi muito bem trabalhado.

Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistado: Também falámos. Classificação dos documentos que é o muito secreto, secreto confidencial e reservado.

Entrevistador: Muito bem! Por fim “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”

Entrevistado: Também demos. Isso demos durante o curso e depois tivemos o Sargento Branco que é do arquivo que nos deu uma palestra no fim do curso.

Entrevistador: E acha que essa palestra foi importante para o curso?

Entrevistado: Sim, muito! Para quem não faz isso o dia-a-dia essa palestra é muito importante e ele explicou muito bem como se fazia o arquivo intermédio, o histórico portanto foi tudo muito bem explícito.

Entrevistador: Se tivesse que aprofundar mais algum destes conteúdos qual seria?

Entrevistado: Para mim os conteúdos foram bem transmitidos e acho que as pessoas compreenderam bem a matéria.

Entrevistador: Muito bem. E dificuldades, enfrentou alguma durante o curso?

Entrevistado: É assim eu dificuldades não encontrei porque é o que eu faço há trinta e tal anos. Isso é uma boa pergunta para quem não tenha experiência. Eu não encontrei dificuldades, fui para lá obrigada mas gostei de estar no curso e sempre aprendi alguma coisa mas para mim tudo ou quase tudo que dei no curso não foi novidade.

Entrevistador: E diga-me uma coisa como é que compara esta formação com outras que tenha tido?

Entrevistado: É assim o primeiro curso que tive de secretaria foi pior porque foi logo no início. Foi pior porque eu ainda não estava bem integrada no sistema, agora já não tenho dificuldades. Os conteúdos, entrada e saída de correspondência, classificações da

correspondência, o arquivo isto agora é mais...temos coisas mais modernas do que à vinte e tal anos, nem tínhamos computadores, era tudo à mão por isso nós dávamos por exemplo a saída e entrada de correspondência com livros que tínhamos de registar tudo à mão, agora é tudo nos computadores, é muito diferente portanto este curso e o outro foram diferentes.

Entrevistador: E comparando com outras que já tirou de outras áreas?

Entrevistado: Recomendo a formação para o início de carreira agora para quem está já à muitos anos...

Entrevistador: Mas também me disse que quando foi pela primeira vez foi muito difícil para si porque ainda não estava bem enquadrada...

Entrevistado: Pronto, por isso é que eu digo no inicio as pessoas vão ter mais dificuldades do que eu tive agora e vai ser mais proveitoso para elas porque quem já está há muitos anos neste trabalho depois tem...desmotiva, não tem interesse.

Entrevistador: Considera que o facto de estar num curso com outras pessoas enriquece a aprendizagem?

Entrevistado: Eu não me imagino sozinha. Eu gosto muito de conversar e de estar acompanhada. Gostei muito de estar com os meus colegas e com as pessoas que estavam no curso e acho que foi uma formação que correu bem. A partilha de experiências e depois quando havia dúvidas uns com os outros falávamos e tentávamos esclarecer dentro daquilo que sabíamos. Eu como era a mais “cotazinha” do curso e com experiência eles recorriam muitas vezes a mim e falava da minha experiência, estive no Estado Maior vinte e sete de anos, lá era de uma maneira, depois estive cinco meses numa capitania foi totalmente diferente, portanto o relacionamento com os colegas foi muito bom e eu sozinha....não gosto de estar sozinha.

Entrevistador: E o formador, como é que vê o papel do formador neste curso?

Entrevistado: Eu para mim digo, curso a distância eu metia uma cruz porque eu gosto de estar a ouvir as pessoas, de estar a falar com elas e gosto de intervir quando tenho dúvidas e dizer “olhe senhor formador, eu não percebi isto, explique-me”

Entrevistador: Instantaneamente.

Entrevistado: Exato. Eu também nunca assisti a nenhum curso a distância nem sei como funciona mas como eu gosto de comunicar e falar com as pessoas para mim a distância não ia dar.

Entrevistador: Portanto para si aquilo que distingue um curso a distância de um presencial é a presença de um formador que a auxilia instantaneamente.

Entrevistado: Exato porque, como lhe digo não sei como funciona os cursos a distância, não sei se enviam os manuais, não sei como funciona mas eu estar a ler e não estar a ouvir a pessoa a explicar para mim isso não funciona.

Entrevistador: É bocadinho mais interativo, talvez um dia tenha a oportunidade de explorar estes cursos. Agora vamos falar sobre a sua relação com a formação. Que importância atribui à formação profissional?

Entrevistado: Eu acho que é importante. Para já logo no início da nossa vida começamos na escola. Aprendemos logo na primária a ter uma formação e eu acho que pela nossa vida fora é importante e que deve continuar. Se em pequeninos começamos logo a ser formados então é porque temos de ter formação para o resto da vida.

Entrevistador: E a Marinha, acha que dá importância à formação dos ativos?

Entrevistado: Eu acho que sim, temos tantos cursos aliás estamos dentro de uma escola que dá formação. Acho que a Marinha dá muita importância à formação. Está a formar tantas marinheiras e marinheiros e mesmo a formação profissional temos aí tantas pessoas que vêm tirar formação de fora. Acho que a Marinha é o organismo das Forças Armadas que aposta mais da formação.

Entrevistador: A Marinha permitiu-lhe tirar este curso em tempo de serviço? Nestes cinco dias ninguém a chamou ao serviço?

Entrevistado: Pois agora vou-lhe dizer. Eu nos cinco dias que estive a tirar o curso eu entrava aqui às sete e pouco da manhã e estava até às nove. Vinha fazer o meu serviço alí na secretaria, às nove ia para o curso, saía do curso mais ou menos às quatro e vinte, vinha para aqui e saía daqui muitos dias às oito da noite.

Entrevistador: Mas fez isso porque lhe exigiam?

Entrevistado: Não, porque quis. Porque quis, ninguém me obrigou. Tinha um chefe que merecia e não merecia ficar ali sozinho então vinha ajudá-lo. Foi uma escolha minha, ninguém me disse para vir ou ficar, fui eu que decidi assim e conciliei.

Entrevistador: Acha que esta formação contribuiu para melhorar o seu desempenho?

Entrevistado: Ficou tudo igual. O que fazia, fiz e continuo a fazer, não mudou absolutamente nada.

Entrevistador: Portanto se eu lhe perguntar o que é que transferiu para o seu trabalho...

Entrevistado: Nada.

Entrevistador: Mas não transferiu porque já sabia e já colocava em prática o que aprendeu ou porque não teve oportunidade de aplicar os conhecimentos?

Entrevistado: Não transferei porque já o fazia e por esse motivo é que não transferei nada. Praticamente já fazia tudo como foi dito no curso. O registo da correspondência é tal e qual como eu fazia e que continuo a fazer. Sobre o arquivo aprendi lá umas coisinhas mas não estou a aplicar porque, é muito simples. Na palestra falámos nas lombadas dos arquivos e ele quer que eu altere uns dados nas lombadas e eu disse-lhe que eu depois altero quando for para enviar para o arquivo geral de marinha porque agora está para nosso uso portanto se nós entendemos que é mais fácil para nós nos organizarmos assim... porque eu tenho nas lombadas –“nota de X a X” e ele quer que eu tire isso e tenho o nome das pessoas identificadas e ele também não quer. Para nosso uso é mais fácil. Mas sei...eu estou aqui à três anos e a colega que me passou serviço e que esteve cá oito anos disse-me que nunca enviamos nada e sempre fizeram assim e eu vou continuar a fazer assim porque para nosso uso é mais fácil “olha fulana tal está aqui” do que estar a consultar as pastas todas. É a única coisa que eu não faço de acordo com o que aprendi, e isso aprendi, no curso.

Entrevistador: Após o curso passou a assumir novos cargos ou funções?

Entrevistado: Não, ficou tudo igual.

Entrevistador: Agora avaliando esta formação no geral, diga-me o que é que faltou a esta formação para ser a ideal?

Entrevistado: Para mim foi a ideal, para mim não faltou nada.

Entrevistador: Muito bem, chegámos ao fim. Deseja acrescentar alguma coisa?

Entrevistado: Felicidades para si e para o seu trabalho.

Entrevistador: Obrigada pela sua participação.

Entrevista G

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não, pode começar.

Entrevistador: Então vamos começar aqui por falar sobre as suas motivações para frequentar este curso. Alguma vez tinha frequentado um curso no âmbito do trabalho em secretaria?

Entrevistado: Não, foi a primeira vez.

Entrevistador: E já desempenhava funções numa secretaria?

Entrevistado: Já, já, quase à três anos aqui na secretaria da ETNA.

Entrevistador: Muito bem, e o que é que lhe fez inscrever-se no curso? Foi por imposição ou por interesse pessoal?

Entrevistado: Foi o meu chefe que me inscreveu.

Entrevistador: Portanto foi por imposição.

Entrevistado: Sim foi por imposição.

Entrevistador: E nunca tinha pedido para fazer este curso?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Mas sabia que existia?

Entrevistado: Sim sabia que existia.

Entrevistador: E sabe que este curso também é dado na modalidade b-learning?

Entrevistado: ahh, por acaso não tinha ideia.

Entrevistador: Portanto conhecia só a versão presencial. Porque eu ia perguntar-lhe o que o levou a escolher a modalidade presencial e não em b-learning...

Entrevistado: Foi a minha chefia que escolheu e inscreveu-me.

Entrevistador: E diga-me, quando o seu chefe lhe disse “olha agora vais fazer o curso de secretarias” como foi a sua reação? Ficou com expectativas para o curso?

Entrevistado: Para lhe ser sincero não tive grandes expectativas porque já desempenhava funções nesta área já há bastante tempo mas aprender é sempre bom.

Entrevistador: Portanto não tinha grandes expectativas.

Entrevistado: Não tinha mas aprendi alguma coisa. No entanto para o que eu faço, que é na parte das férias não aprendi basicamente nada.

Entrevistador: Muito bem, então vamos falar sobre o curso em específico. Quando começou o curso, foi-lhe explicado como iria decorrer o curso, quais os objetivos, como iria ser feita a avaliação, entre outras coisas?

Entrevistado: Sim, sim, o formador, o Sr. Sargento explicou tudo sobre como é que iria ser o curso.

Entrevistador: E por exemplo, a vossa avaliação foi feita através de um teste. Acha que esse teste foi o instrumento indicado para vos avaliar?

Entrevistado: Acho que o teste dá para fazer a avaliação do curso em si. Acho que foi suficiente.

Entrevistador: Muito bem, vamos falar sobre vários aspetos da formação. Gostaria de saber a sua opinião sobre os métodos de trabalho.

Entrevistado: Ao nível da prática e da teoria acho que foi equilibrado. Tivemos lá partes mais práticas mas também a nível teórico também tivemos algumas. Diria que foi equilibrado.

Entrevistador: Acha que foi o ideal?

Entrevistado: Ideal...eu nunca dei cursos nenhuns mas acho que estava bem assim.

Entrevistador: E a forma do formador expor os conteúdos? Foi claro tudo o que ele ensinou, acha que podia ter apresentado a matéria de outra forma?

Entrevistado: Não, acho que ele foi claro. Pelo menos ele explicava tudo e perguntava se nós tínhamos alguma dúvida. Nessa parte acho que ele esteve bem na formação.

Entrevistador: Mas quando diz “nessa parte” o que quer dizer?

Entrevistado: Não, esteve bem em tudo.

Entrevistador: E o programa? Acha que o que foi transmitido vai ao encontro das funções e tarefas necessárias para o funcionamento de uma secretaria?

Entrevistado: Certas coisas sim, agora da minha parte não vi assim muito, da parte das férias. Mas das outras partes, guias, destacamentos eles falaram imenso.

Entrevistador: E diga-me sentiu algum tipo de dificuldade ao longo do curso?

Entrevistado: Não, por acaso o formador foi sempre...como é que eu ei-de dizer, explicou sempre bem os conteúdos e sempre que havia uma dúvida ele explicava logo. Nunca houve assim grandes questões.

Entrevistador: Como é que compara esta formação com outras que tenha tido a distância ou presencialmente? Alguma vez esteve num curso a distância?

Entrevistado: Não, a distância nunca tive. No âmbito da Marinha acho que os cursos são quase sempre dentro da mesma linha nem melhor nem pior.

Entrevistador: E o papel do formador neste curso?

Entrevistado: Acho que no curso que deu ele esteve bem. Se não tivesse lá ninguém para explicar certas coisas...não lhe sei explicar porque nunca dei formação. Ele apoiava em tudo.

Entrevistador: Que importância é que atribui à formação? Acha importante?

Entrevistado: É importante, mas acho que é mais importante antes de desempenharmos os cargos.

Entrevistador: Pegou num espeto interessante. Eu vou ler-lhe quais são os requisitos estabelecidos para os formandos poderem frequentar este curso. Diz aqui que um dos requisitos é virem a exercer pela primeira vez, na respetiva categoria, cargos e funções relacionados com serviço de secretaria.

Entrevistado: Pois mas isso não aconteceu no meu caso nem de quase ninguém (risos).

Entrevistador: Mas acha que se não tivesse qualquer tipo de experiência o curso estaria adequado para si?

Entrevistado: Acho que não. Teriam de aprofundar certos temas como por exemplo passar as guias. No curso eles explicam aquilo muito resumido e uma pessoa que nunca viu uma guia vai ficar sem saber o que fazer.

Entrevistador: Portanto acha que o curso está mais adaptado a quem já tem experiência?

Entrevistado: Exatamente. É mesmo essa a verdade.

Entrevistador: Outro requisito que aparece aqui é os formandos possuírem conhecimentos de informática na ótica do utilizador. Acha que estes conhecimentos fazem falta para frequentar o curso?

Entrevistado: Acho que fazem falta mas é como eu lhe digo nem todas as pessoas que entraram no curso têm essa formação. Talvez tenham de frequentar outros cursos, ligados à informática, para virem frequentar este.

Entrevistador: Muito bem! No seu entender qual a importância que a Marinha atribui à formação?

Entrevistado: Acho que a Marinha valoriza muito a formação mas acho que estão a aplica-las no tempo errado.

Entrevistador: E para si, a organização permitiu-lhe realizar a formação em tempo de serviço sem ter de trabalhar?

Entrevistado: Alí na secretaria o meu chefe sabia que estava no curso e não me dizia para fazer nada. Quando tinha serviços de escala é que tinha que os fazer ou trocar para outra data.

Entrevistador: E esses serviços, acha que prejudicaram a sua participação no curso?

Entrevistado: Prejudica um bocadinho porque fico vinte e quatro horas a trabalhar, a pessoa fica cansada entre fazer o serviço e voltar a para as aulas.

Entrevistador: Pois, deve ser um pouco cansativo. E diga-me, o que é que acha que transferiu desta formação para o seu local de trabalho? Para a sua prática profissional.

Entrevistado: Não contribuiu muito. Descobri umas coisas que supostamente já devia saber, porque eu também estou mais na parte das férias e há outras partes alí das guias de destacamento e isso que eu não sabia. Mas dentro do meu serviço não encontrei nada de novo.

Entrevistador: Mas por exemplo se lhe pedissem para passar para outro serviço onde teria de passar essas guias já se sentiria mais à vontade?

Entrevistado: Sim, nesse aspeto aprendi umas coisas importantes.

Entrevistado: Muito bem, ainda aqui sobre o curso, olhando para a documentação de curso podemos verificar quais são as tarefas e funções para que o curso prepara. Eu vou ler-lhe uma a uma e vai-me dizer se acha que o curso o preparou para fazer isto.

Entrevistado: Vamos lá!

Entrevistador: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”

Entrevistado: Isso acho que eles explicaram bem, pelo menos o sargento focou muito essa parte.

Entrevistador: portanto aqui não deixou dúvidas?

Entrevistado: Sim, ficou claro.

Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Sim, também explicou bem embora não tenhamos feito muitos exercícios.

Entrevistador: E acha que esses exercícios fizeram falta?

Entrevistado: Acho que sim. Em todos os cursos quando se explica alguma coisa devia-se fazer um exercício logo de seguida para a pessoa mostrar que compreendeu, isso seria fundamental, uma componente prática maior.

Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistado: Ele também abrangeu bem esse assunto.

Entrevistador: “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”

Entrevistado: Isso aí explicaram melhor na última aula, na palestra. Ficaram algumas dúvidas como por exemplo quanto tempo certos arquivos têm de estar guardados nos vários locais. Acho que este ponto tem de ser mais aprofundado.

Entrevistador: E após a formação passou a assumir novas funções ou tarefas?

Entrevistado: Não, ficou tudo igual.

Entrevistador: E para si o que é que faltou a esta formação para ser a ideal?

Entrevistado: A parte do arquivo tinha de ser mais aprofundada e também a parte dos exercícios que deveria ter mais.

Entrevistador: Portanto se tivesse tudo isso seria a formação ideal. Muito bem! E diga-me inscrever-se-ia neste curso mas na modalidade b-learning?

Entrevistado: Se eu estivesse a navegar talvez fosse a melhor opção porque têm mais tempo agora para quem está em terra o melhor é o presencial porque se aprende mais.

Entrevistador: Aprende-se mais nos cursos presenciais?

Entrevistado: Acho que sim, pelo menos se eu tiver alguma dúvida o formador explica logo.

Entrevistador: Alguma vez esteve num curso a distância?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Porque é que tem essa ideia de que nos cursos a distância não pode esclarecer dúvidas?

Entrevistado: Posso, mas no presencial temos o formador presente e normalmente tendo ali o formador quando há uma dúvida coloca-se logo ao formador.

Entrevistador: E se fosse uma formação a distância em que as aulas seriam por videoconferência?

Entrevistado: Com videoconferência já era outra situação, seria melhor.

Entrevistador: E a interação com os outros camaradas, acha que é muito importante?

Entrevistado: Acho que sim. Aprende-se muito com as outras pessoas. As outras pessoas podem ter certos conhecimentos que eu não tenho. Neste curso havia várias pessoas que já tinham anos de secretaria enquanto que esta é a primeira onde eu estou. Acho que esta troca de experiências é importante e isto é algo que penso que deve ocorrer mais na formação presencial.

Entrevistador: Pronto, terminámos! Obrigada pela atenção.

Entrevista H

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Afirmativo.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Vamos começar aqui por falar sobre as suas motivações para frequentar este curso. Antes deste curso, alguma vez tinha frequentado algum curso no mesmo âmbito?

Entrevistado: Não. Já tinha estado numa secretaria mas nunca houve a oportunidade visto que havia navegações e a unidade onde eu estive não permitiu que eu frequentasse o curso nos períodos em que a formação estava planeada para esse ano.

Entrevistador: E já desempenhava funções de secretaria há quanto tempo?

Entrevistado: Eu trabalhei numa secretaria de uma unidade naval portanto já desempenho funções desde 2012. Mas anteriormente já tinha mais ou menos noção do que era uma secretaria porque tive cinco anos em alcântara na repartição. Portanto já tinha umas noções básicas do que era mas há sempre coisas que nos aparecem durante o dia e quem trabalha em secretaria sabe que existem sempre situações que são novidade portanto vamos sempre aproveitando a experiência de outras camaradas que já

trabalharam numas situações e outros em outras e se houver esse tipo de feedback com os camaradas é sempre uma mais-valia. O curso que eu frequentei aqui no ETNA fazia parte dos planos de qualificação visto que estou aqui na parte da secretaria do pessoal e foi por imposição.

Entrevistador: Mas estava motivado, ou não?

Entrevistado: Fui motivado até porque há coisas que aprendemos sempre como foi o caso da parte dos arquivos, o histórico, o corrente, o intermédio. Eu achei engraçado, gostei do curso.

Entrevistador: Já vamos falar um pouco mais sobre isso...

Entrevistado: Como curso presencial porque essa coisa do b-learning...

Entrevistador: Já vamos falar sobre isso. Diga-me uma coisa, como é que tomou conhecimento deste curso?

Entrevistado: Eu já sabia que este curso existia presencialmente no plano de formação de Marinha, tanto que eu trabalhei em Alcântara mesmo na parte dos cursos. Fazia uma compilação dos cursos PAFM II e era eu que fazia uma compilação do pessoal que concorria por mensagem para as várias edições, portanto já tenho alguma experiência na parte dos cursos em geral.

Entrevistador: Então mas diga-me uma coisa foi você que escolheu ir ao curso na modalidade presencial? Porque este curso também existe na modalidade b-learning.

Entrevistado: Nunca foi minha. Nem sabia que existia este curso em b-learning. Soube na altura em que fui frequentar o curso.

Entrevistador: E se tivesse conhecimento, acha que teria optado pelo b-learning?

Entrevistado: Não, porque acho que o presencial é mais rico. Estamos em contacto com o formador todos os dias e por isso para mim é mais abrangente.

Entrevistador: Alguma vez frequentou um curso a distância?

Entrevistado: Não, Nunca estive um curso a distância. Sei que é presencial para aí um ou dois dias.

Entrevistador: Sim, tem algumas sessões presenciais, normalmente no início e no fim. Não se sentiria à vontade com isso?

Entrevistado: Não, não. Gosto mais de estar ali em contacto com o formador.

Entrevistador: Foi-lhe explicado como iria funcionar o curso bem como a sua avaliação, ou seja ficou satisfeito com a sua integração no curso?

Entrevistado: Foi-me explicado no primeiro dia como é que funcionava o curso. A parte das avaliações em si, como ia ser avaliado foi para aí no segundo dia se não estou enganado que nos disseram que iria decorrer uma palestra antes do teste final. Uma palestra, da qual eu até já tinha assistido por estar a desempenhar serviço no GTE em que tinha responsabilidades no auditório e onde houve a palestra de uma edição anterior do curso de secretaria. Portanto estive lá e assisti também. Já tinha uma noção do que era aquela palestra do CDIACM e que era uma mais-valia para mim, arquivo histórico, arquivo corrente, tudo. Para mim quanto à avaliação, o teste final chegou perfeitamente. Agora temos de pensar numa outra coisa a situação das secretarias da unidade ETNA e estou a falar das secretarias, unidades de apoio, secretaria central e secretaria do pessoal, cada um trabalha na sua secretaria e o curso não se pode adaptar a cada elemento, tem de ser uma coisa a nível geral, independentemente de na ETNA termos uma secretaria central onde existe aberturas de correspondência. Existe uma ordem do dia à unidade que é feita na secretaria central, existem várias rotinas diárias diferentes do que seja numa secretaria do pessoal que tem mais a ver com a gestão do pessoal da unidade.

Entrevistador: Muito bem. Vamos falar agora um bocadinho sobre o curso em geral. Gostava de saber quais eram as suas expectativas em relação a este curso?

Entrevistado: Eu estava à espera de aprender. Não estava à espera de muito mais do que aquilo que eu já trabalhava mas afinal fiquei impressionado pela positiva porque a parte do arquivo nunca tinha passado muito por mim, a parte daquela situação do CDIACM, arquivo histórico e arquivo corrente, é tudo uma mais-valia. A parte do serviço em secretaria relativo a trabalhar com guias, férias, entre outras coisas, são rotinas diárias que ao fim de uns anos vamos adquirindo. Isto é falado no curso mas não é nada que seja novo. A parte do portal da intranet acho que também é muito importante de ser frisado no curso, como olhar para o portal da intranet porque aquilo é um motor de busca brutal. Atualmente existem unidades que não utilizam os documentos padrão

que se encontram no portal da intranet, ou seja cada um tem a sua maneira de fazer uma N130 e depois por vezes até está mal preenchida e por isso é que eu frisei no opinograma a necessidade de se explorar as guias de marcha.

Entrevistador: Acha que deveria ser mais explorado?

Entrevistado: Não se falou muito sobre isso e acho que era mesmo importante tal como é importante falar do portal, como fazer pesquisas no portal da intranet. Acho que isto deveria de ser mais explorado.

Entrevistador: Muito bem. Vamos tentar agora avaliar o curso em relação a alguns aspetos, por exemplos os métodos utilizados no curso?

Entrevistado: Eu gostei da forma como o formador deu as aulas e até fiz no opinograma uma referência ao formador porque ele já tem muita experiência apesar de ter sido a primeira vez que deu aulas. Ele tinha destacado para cá há pouco tempo e nós fomos as cobaias como se costuma de dizer. Mas gostei muito da maneira como ele deu as aulas.

Entrevistador: E o que mais gostou no formador?

Entrevistado: A forma clara como expôs os conteúdos juntando com a parte do ser atencioso, portanto tem várias partes positivas. Eu também ia com uma abertura diferente dos outros camaradas. Como eu já tinha alguma experiência daquilo que ele me ia dizendo muitas vezes questionava algumas situações e tinha esse à vontade para tal. O formador deu-me uma abertura, a mim e aos restantes camaradas, para tirarmos as nossas dúvidas quer seja na sala de aula ou fora da sala de aula, no intervalo, no corredor, em conversa...a disponibilidade do formador foi muito positiva.

Entrevistador: Muito bem. E quanto à carga horária?

Entrevistado: Na minha opinião, os cinco dias é o ideal, mais dias não valeria a pena. O b-learning, lá está não vou muito com o b-learning, nem sei bem porquê. Eu acho que o b-learning funciona numa unidade naval, navios em comissões...Mas também não sei até que ponto iria funcionar. Também não conheço bem o sistema...

Entrevistador: Eu vou-lhe explicar, de uma forma geral o b-learning dura mais dias do que um curso presencial porque a sua filosofia é a muito ligada à flexibilidade, ou seja

damos um exercício e esse exercício tem de ter um prazo de por exemplo um dia para que a pessoa dentro do seu dia consiga gerir o seu tempo para se dedicar ao curso e por isso os cursos em b-learning são mais extensos porque tanto os exercícios como o estudo tem de ser feito ao ritmo e disponibilidade dos formandos.

Entrevistado: Eu acho que isso será funcional na medida em que existe uma unidade naval empenhada numa missão e um dos militares que queira frequentar um curso pode continuar a fazê-lo e pode entrar em contacto com o formador. Isso era como o CNED há uns anos atrás em que o pessoal tinha que trabalhar e estudar e isso não resultava, apenas para alguns.

Entrevistador: Muito bem. Vamos falar agora da adequação do programa do curso às necessidades. Eu vou ler-lhe aqui as funções e as tarefas para que o curso deve preparar. Eu quero que me diga se acha que o curso o preparou para fazer isto. Eu sei que já tem alguma experiência em secretaria, vamos tentar pensar que não tinha essa experiência.

Entrevistado: Muito bem, vamos a isso!

Entrevistador: Então a primeira é a seguinte: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.”

Entrevistado: Sim, foi bastante produtivo.

Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Bastante positivo também, nomeadamente o facto da correspondência só der para ser aberta pelo sargento da secretaria que era uma dúvida nossa. A correspondência que ia para o DAF não era aberta. Nós metíamos no chamado pombal e não era aberta porque como era da parte financeira...e no curso ficámos a saber que isto estava errado e que tudo o que passa lá tem de ser aberto a não ser que venha ao cuidado de alguém. Isto aprendemos lá e foi muito produtivo porque eu e outras pessoas não tínhamos noção disso, pensávamos que havia correspondência que não era para abrir.

Entrevistador: Muito bem. Vamos ao próximo: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistado: Bastante positivo também.

Entrevistador: Por fim temos aqui algo que até tem a ver com isto que estamos a falar, “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.”

Entrevistado: Positivo também, foi falado na palestra do CEDIACM dada pelo sargento Branco.

Entrevistador: E diga-me, sentiu dificuldades ao longo do curso?

Entrevistado: As dificuldades que enfrentei foi nomeadamente na parte dos arquivos onde tive algumas dificuldades em compreender o que que é que era o arquivo corrente, o arquivo histórico, a partir de que ano é que começamos a arquivar, isto porque muitas secretarias têm dossiers com três e quatro anos. Atualmente penso que isso já não acontece porque existem inspeções onde o pessoal do CEDIACM informa quais os documentos que têm de ser enviados e existe um formulário que está na intranet, o modelo de minita para enviar. Acho que aqui foi onde tive mais faculdades mas depois com o portal da intranet e os apontamentos consegui colmatar as restantes dificuldades.

Entrevistador: Ah portanto essas dificuldades surgiram já depois de ter frequentado o curso?

Entrevistado: Sim, já depois de terminar o curso é que me surgiu esta dificuldade. Fiquei ali com um bocado de dúvidas na parte dos arquivos correntes, intermédio.

Entrevistador: Mas sentiu que poderia voltar a consultar o formador?

Entrevistado: Absolutamente, o formador, a rede de Marinha, telefonar para o arquivo de Marinha.

Entrevistador: E diga-me, como compara esta formação que teve com outras que já frequentou?

Entrevistado: Ora bem, outras formações nomeadamente na parte de informática. Tive aqui uma série de dificuldades na parte da informática que junta-se tudo à parte de secretaria também. Para se trabalhar numa secretaria têm-se que ter umas bases de word, Windows, excel, não access, que foi uma das formações que tirei e que não achei muito interesse daí não ter corrido muito bem. Senti muitas dificuldades porque fazer

uma base de dados no acess é muito complexo. Em comparação com o curso de secretaria que já fazia parte do meu plano de formação e da minha área de trabalho.

Entrevistador: Por ser na sua área sentiu-se mais motivado?

Entrevistado: Sem dúvida, muito mais motivado. Não sou muito ligado às tecnologias, aliás comprei o meu primeiro portátil em 2015 porque fui para os meios e ajudas, para a parte de informática no GTE e fui começando a tirar os cursos de informática. Entretanto vim para a secretaria central. Esta parte de informática é tudo um complemento para o curso de secretaria, quem não tem as bases de informática vai ter muitas dificuldades.

Entrevistador: Ainda bem que me fala nisso porque é algo que eu lhe ia perguntar. Esses conhecimentos na área de informática é um dos requisitos solicitados aos formandos para frequentarem este curso. Concorda?

Entrevistado: A pessoa com menos conhecimentos na parte de informática que estava na minha turma era eu. Acho que as noções básicas em informática deveriam ser um pré requisito para frequentar o curso.

Entrevistador: Muito bem. Falando agora do formador, como é que encara o papel do formador?

Entrevistado: A função principal de um formador para já é dar formação, transmitir os conteúdos, detetar presencialmente alguém com mais dificuldades. Nem toda a gente que parece mais distraído é o que tem mais dificuldades por isso é importante que o formador saiba detetar quem é que tem mais dificuldades e tentar ajudá-lo e o nosso formador fez isso.

Entrevistador: E os outros formandos? Acha que a relação com os outros formados é benéfica para o curso ou que poderia ser individualizado?

Entrevistado: Agora neste ultimo curso que frequentei havia lá uma camarada que era de uma unidade naval, acho que de figueira da foz, que teve algumas dificuldades em algumas situações porque ela ia ser inspecionada e eu como já tinha estado numa secretaria de um navio consegui, através deste curso dar-lhe algumas informações do que é que ia ser uma inspeção a um navio nomeadamente as classificações do pessoal,

entre outras coisas. Estando no presencial conseguimos que exista este feedback entre nós. A distância não imagino que exista este tipo de comunicação instantânea.

Entrevistador: A formação é importante para si?

Entrevistado: Claro que a formação é importante, aliás a Marinha nesse aspeto leva a formação muito a sério. Eu só não tenho mais formação porque não quero ou não posso porque somos poucos na secretaria. Temos muita oferta de cursos. Acho que o b-learning era uma ótima maneira de facilitar a ida do pessoal embarcado aos cursos.

Entrevistador: E quanto às condições que lhe foram atribuídas? Sentiu que lhe foram dadas as condições necessárias para frequentar este curso?

Entrevistado: Sim, isso até foi mencionado no opinograma, por mim estava tudo bem.

Entrevistador: E o que é que faltou a esta formação para ser a ideal?

Entrevistado: Como eu falei, acho que inicialmente devia-se aprofundar mais o portal da internet, guias m130 porque há muitas unidades que fazem as guias de formas diferentes, por exemplo quando existem observações para mencionar na parte das férias podemos utilizar a aplicação do gesférias e penso que no curso devia ser mencionado isso e a parte das guias de marcha. As guias de marcha são guias que vão para onde o militar é nomeado, portanto a outra unidade tem de receber essa guia e tem de ter informação atualizada sobre o número de férias que o militar tem para gozar, como é que ele vem, se vem em reforço, ou de outro modo. Às vezes as guias são mal preenchidas e na parte do curso devia-se destacar isso.

Entrevistador: Muito bem, e diga-me após esta formação passou a assumir novos cargos ou funções?

Entrevistado: Não. As tarefas que desempenhava na secretaria mantêm-se as mesmas.

Entrevistador: Sei que já tinha experiência em secretaria, mas gostaria que me dissesse o que é que sente que aprendeu nesta formação? O que é que transferiu para o seu local de trabalho?

Entrevistado: Não houve nada assim que alterasse a minha rotina normal antes do curso. Claro que fiquei com mais informação nomeadamente na parte dos arquivos. A parte da classificação da documentação também é bastante importante e fiquei com

umas noções melhores de como é que se preenche uma nota e como é que esta é classificada. Por acaso nos navios já tinha visto fazerem, não como foi dado no curso porque no curso vimos que existem uma série de classificações consoante o tipo de assunto. Agora a minha rotina normal de secretaria manteve-se a mesma. O atendimento ao público é outro curso à parte e antigamente existia um só de atendimento telefónico que agora foi incluído no atendimento ao público e que até é você que dá. Este curso também deveria ser dado.

Entrevistador: Sou sim. Acha que esse curso deveria ser um complemento do curso de serviço de secretarias?

Entrevistado: Acho que sim porque numa secretaria a parte do atendimento é muito importante e é uma grande lacuna que observamos.

Entrevistador: Já tenho tido alunos aqui da secretaria, podem vir mais.

Entrevistado: É o TPG0...

Entrevistador: TPG02.

Entrevistado: Tenho de registar.

Entrevistador: Fico à espera. Um dos requisitos para os formandos virem a este curso é virem a exercer pela primeira vez na respetiva categoria, cargos ou funções relacionados com secretaria. Concorde com isto?

Entrevistado: Não concordo nem sabia disso. Eu já ando há alguns anos a trabalhar em secretarias e só fui tirar o curso agora. Acho que o curso é proveitoso e muito importante mas não concordo que seja só para pessoas que vão iniciar até porque não é justo um militar que vai eventualmente para uma secretaria, que depois até pode nem ir, tirar o lugar de uma pessoa que trabalha numa secretaria e que precisa de aprender.

Entrevistador: Muito bem e para concluirmos só mais uma perguntinha: inscrever-se-ia neste ou em outros cursos na modalidade b-learning?

Entrevistado: Não, tirando esta parte do atendimento ao público e telefónico que a meu ver é um complemento direto do curso de secretaria.

Entrevistado: Muito bem. Terminámos. Muito obrigada!

Anexo N – Entrevista transcrita do formador do curso presencial e em *b-learning*

Entrevista I

Entrevistador: Antes de mais muito obrigada pela sua disponibilidade. Com a sua participação está a contribuir para a realização de um estudo sobre a qualidade dos cursos a distância no SFPM. Este trabalho tem como objetivo principal verificar quais são os fatores que influenciam a qualidade e a transferência de aprendizagens dos cursos presenciais e a distância numa tentativa de incrementar a qualidade dos cursos a distância no SFPM.

Esta entrevista terá uma duração de cerca de 30 minutos.

Realço que as informações aqui recolhidas serão de carácter confidencial.

Autoriza a sua gravação?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Caso ache necessário, podemos disponibilizar-lhe posteriormente a entrevista transcrita para que possa modificar o que entender. Deseja colocar alguma questão antes de começarmos?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: No seu entender porque foi o escolhido para dar este curso?

Entrevistado: Comecei a dar a versão presencial e como anteriormente quem estava no meu cargo dava o curso nas duas modalidades continuou.

Entrevistador: Sentia-se preparado para dar este curso na modalidade b-learning?

Entrevistado: Atendendo a que não tinha nenhum curso dos que estavam previamente estabelecidos para a ocupação daquele cargo...deveria ter frequentado alguns, mas não foi por isso que deixei de dar o curso.

Entrevistador: Claro. E diga-me uma coisa, não tinha qualquer formação? Tinha o curso de formação de formadores (aet05)?

Entrevistado: Sim, esse tinha.

Entrevistador: E o de e-formadores?

Entrevistado: O de e-formadores não, apenas frequentei o curso de multimédia.

Entrevistador: Portanto nunca chegou a tirar uma especialização em e-formador?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: E acha que não lhe fez falta esta especialização em e-formação?

Entrevistado: Sim, faz sempre falta.

Entrevistador: Não tendo esse curso, foi fácil para si funcionar com a plataforma moodle, ou teve algumas dificuldades?

Entrevistado: Tive algumas dificuldades, tive de me socorrer no dfte, onde dão essa formação, e tentar ultrapassar essas dificuldades.

Entrevistador: Portanto socorreu-se às formadoras do curso de e-formadores mas acabou por nunca frequentar o mesmo.

Entrevistado: Exatamente.

Entrevistador: Antes de dar este curso, alguma vez tinha dado algum tipo de curso a distância ou mesmo presencial ou foi a primeira vez?

Entrevistado: Não, nunca tinha dado formação a distância.

Entrevistador: Portanto foi a primeira vez que deu formação. Começou logo em grande! Se eu lhe perguntar se acha que tem a formação necessária para dar formação em b-learning...

Entrevistado: Se calhar não tenho porque não tenho as valências necessárias. Não tenho todos os cursos necessários para dar este tipo de formação, portanto não estou a 100% para o poder dar.

Entrevistador: Consegue-me explicar quais foram as maiores dificuldades que sentiu?

Entrevistado: Tive inicialmente alguma dificuldade em transpor a informação para a plataforma e utilizar algumas ferramentas da plataforma por exemplo como ocultar

determinada informação para os alunos não verem toda a informação e disponibilizar só gradualmente à medida que fosse necessário. Também depois houve outras dificuldades mas isso já na parte dos alunos, já não era no âmbito do formador.

Entrevistador: Sentiu que eles tiveram dificuldades?

Entrevistado: Sim, eles tiveram dificuldades e têm porque nas unidades não lhes é disponibilizado o tempo necessário para estarem na unidade a frequentarem este curso sendo que alguns deles também me questionaram se haveria a possibilidade de utilizar as instalações da ETNA mais especificamente algumas salas do DAL para poderem estar ali e participar neste curso.

Entrevistador: Eles vinham porque a chefia não lhes dava o tempo necessário para se dedicarem ao curso, é isso?

Entrevistado: É um bocado complicado. Queixavam-se bastante especialmente pessoal que estava aqui no Arsenal, nos navios em reparação. Diziam que havia quebras na comunicação e depois manifestaram a vontade de vir à ETNA para estarem mais à vontade e participarem no curso.

Entrevistador: Enquanto formador quais são as principais diferenças de um curso a distância e de um curso presencial? Tenho aqui vários parâmetros, vamos falar de cada um deles. Vamos começar pelos métodos educativos.

Entrevistado: Eu acho que a forma de transmitir os conteúdos é mais eficaz no presencial do que no a distância porque primeiro existe logo a barreira de utilizar a plataforma tanto da parte do formador como do formando. Portanto tem de haver ali um início de familiarização com a plataforma para as pessoas estarem à vontade, o que não é preciso no presencial onde a informação é transmitida de forma direta. Depois no presencial acaba-se por ter uma perceção mais rápida daquilo que o formando está a compreender ou não e o formando também pode rapidamente esclarecer as dúvidas. No b-learning tem que aguardar porque o formador não está logo disponível. Tem de ser naquela hora, naquele dia.

Entrevistador: Diz-me então que acha que no b-learning é mais difícil avaliar o que é que o formando está a prender. Que ferramentas valorizava na avaliação dos formandos?

Entrevistado: Podia fazer um pedido de um trabalho, que eles teriam que entregar até uma data limite. Claro que quem entregasse mais rápido e com melhor qualidade o trabalho era valorizado. Falo isto porque cheguei a ter alunos que nem sequer chegaram a entregar os trabalhos.

Entrevistador: E o que fez quanto a isso?

Entrevistado: Foram questionados sobre isso e eles diziam sempre “ah e tal não tive tempo”

Entrevistador: E como é que falava com eles, por telefone, email...?

Entrevistado: Por email. Falava por email porque havia muitas situações em que eles não estavam familiarizados com a plataforma, entravam nos chats errados, tanto que eu tinha de ocultar os chats anteriores para eles não se enganarem. Basicamente presencialmente consigo controlar melhor o que é que estão a compreender do que nesta modalidade, para além de eu nunca ter a certeza se é o próprio aluno que está do lado de lá a fazer o trabalho.

Entrevistador: Pois isso é uma incerteza, e no chat não conseguia identificar as aprendizagens?

Entrevistado: Eu tinha alguns alunos que inicialmente chegavam à hora certa ao chat mas rapidamente verificava que estavam muito distantes, só diziam que sim ou que não. Chegaram ao cúmulo de dizerem que tinham trabalho para fazer, porque estavam a realizar outras tarefas e entretanto voltavam no final da sessão do chat e diziam que tinham compreendido tudo.

Entrevistador: Portanto quase que não participavam de todo.

Entrevistado: Houve um ou dois formandos em que notei muito isso. Tinham dificuldades e expuseram as dificuldades no próprio chat.

Entrevistador: Mas essas dificuldades que eles referiam eram relativamente ao trabalho deles e não tanto em relação aos conteúdos.

Entrevistado: Exatamente.

Entrevistador: Então agora gostaria de lhe mostrar uma coisa. Aqui na documentação que sustenta este curso diz que os requisitos para se ser formando é vir a exercer pela primeira vez na respetiva categoria e cargo funções relacionadas com o serviço de secretaria e ter conhecimentos de informática na ótica do utilizador. Acha que faz sentido estes requisitos e que são aplicados na prática?

Entrevistado: Alguns deles tinham dificuldade na parte informática e nessa parte de vir a exercer pela primeira vez o cargo não correspondia à verdade para a maioria porque já tinham exercido funções de secretaria. Estamos ali a dar formação que não vai ser igual para todos porque muitos deles já conhecem a realidade.

Entrevistador: Alguns dos seus formandos que eu já entrevistei revelaram que já tinham experiência em secretaria e que para eles o curso foi relativamente fácil, não tendo tido grandes dificuldades. Para os outros que era a primeira vez já demonstraram bastantes dificuldades. Uma coisa que eu lhe queria perguntar é se acha que o curso está mais preparado para pessoas já com alguma experiência ou para pessoas que é a primeira vez?

Entrevistado: O curso está preparado para pessoas que venham a exercer funções pela primeira vez. Aliás o curso tem uma designação que está errada “aperfeiçoamento”. Aquilo não tem nada de aperfeiçoamento, são noções básicas de secretaria.

Entrevistador: Muito bem, continuando. Vamos falar sobre a apresentação dos conteúdos, como era feita?

Entrevistado: Na altura tentou-se meter um bocadinho de tudo. Powerpoint, bonecos que falavam...

Entrevistador: E esses bonequinhos, os e-conteúdos era você que os fazia?

Entrevistado: Não. Essa ferramenta em particular teve contributos da parte de outros camaradas que me ajudaram a aumentar a qualidade do conteúdo.

Entrevistador: E esses camaradas que fizeram os e-conteúdos já tinham dado o curso?

Entrevistado: Houve um camarada que deu o curso em simultâneo comigo e ajudou-me muito. Ele tinha formação de e-formadores.

Entrevistador: Portanto essa ajuda foi fundamental. E tem uma noção se os formandos respondiam melhor aos e-conteúdos ou aos conteúdos em powerpoint e pdf?

Entrevistado: Não tenho esse conhecimento mas claro que uma plataforma diferente acaba por motivar e despertar mais interesse no aluno do que propriamente estar a ler pdfs ou estar a ver powerpoint e notei que estavam mais despertos a esse tipo de informação nova que lhes estava a ser transmitida através daqueles meios que tinham uma voz por trás.

Entrevistador: E a distribuição da carga horária, concordava com ela?

Entrevistado: Tínhamos cinco sessões presenciais a contar a palestra. Acho que podia existir mais sessões, porque nestas sessões presenciais tem de estar contemplado as apresentações deles, ali uma explicação de como funciona a plataforma mas o tempo acaba por ser muito curto. Talvez fosse necessário mais tempo principalmente no início. Mas também não podemos estar a pedir mais sessões presenciais porque o curso é em b-learning e isso vai contra à natureza do mesmo.

Entrevistador: E a componente teórico – prática acha que estava equilibrada neste curso?

Entrevistado: Podia existir uma maior componente prática por exemplo na identificação dos processos, de como é que devem fazer uma nota ou um ofício, de como é que devem fazer entrada de um documento.

Entrevistador: Portanto acha que esta parte podia ainda ser mais trabalhada?

Entrevistado: Sim podia.

Entrevistador: E ao nível da satisfação, já tendo dado este curso nas duas modalidades acha que os formandos do curso a distância saem com a mesma satisfação que os formandos do presencial?

Entrevistado: Eu penso que não porque existem logo grupos diferentes de pessoas que estão a exercer funções pela primeira vez e aquelas que já trabalham em secretarias e para essas que já trabalham a satisfação não é tão boa como aqueles que estão ali pela primeira vez.

Entrevistador: Portanto o que me está a dizer é que o nível de satisfação dos formandos difere de acordo com a experiência que eles já têm e não tanto de ter frequentado o curso b-learning ou presencial.

Entrevistado: Exatamente.

Entrevistador: E quanto à avaliação dos cursos a distância, acha que é justa e que as formas que utiliza para avaliar são suficientes?

Entrevistado: Não porque não tenho a certeza que se é o aluno que está a fazer os trabalhos, se é o aluno que está a falar comigo. Devia de existir uma forma de a plataforma saber se é realmente o aluno que está a responder. Neste caso teríamos que quase evoluir para uma camera. Aí tínhamos a certeza com quem estamos a falar.

Entrevistador: Então e se as aulas fossem dadas através de videoconferência em vez do chat, acha que era suficiente?

Entrevistado: Sim, porque há ali um camarada do lado que pode fazer os trabalhos por ele.

Entrevistador: Considera que o seu papel enquanto e- formador é tão ou mais importante do que a sua função nos cursos presenciais?

Entrevistado: O meu papel acaba por ser igual. Tanto na versão presencial como no b-learning o meu papel é o mesmo, transmitir informação para que os alunos possam compreender ou não e manifestar essa dificuldade.

Entrevistador: E ao nível da carga de trabalho. Sente diferenças?

Entrevistado: O curso que me dá mais trabalho até pode ser o curso presencial porque no curso a distância eu consigo planear as coisas e ter já, como tinha, os conteúdos na plataforma. A única coisa no b-learning que dá mais trabalho será na sessão de chat ou em algumas questões dos alunos.

Entrevistador: Portanto o que me está a dizer é que o curso é replicado na plataforma várias vezes sendo que o que muda é as sessões chat por serem síncronas.

Entrevistado: Os conteúdos são atualizados sempre que necessário e recolocados. Aliás os conteúdos são sempre os mesmos, temos que respeitar com o que está no plano de

curso, por isso faz sentido que a matéria também seja igual e já está previamente carregada lá na plataforma sendo preciso só disponibilizar aos alunos à medida que vamos avançando na matéria.

Entrevistador: Ok. Já aconteceu algum caso de um aluno que tenha frequentado o curso a distância e que tenha voltado para o presencial?

Entrevistado: Já! Eu por acaso notei que o aluno tinha vindo duas vezes. Rapidamente avisei-o que a matéria iria ser a mesma, que ele não iria aprender mais do que aprendeu no curso anterior. Só não me lembro se ele frequentou primeiro o a distância ou o presencial. Mas sei que ele notou diferenças.

Entrevistador: Qual a importância que atribui, enquanto formador à aprendizagem colaborativa, ou seja acha que num curso a distância são criadas as condições necessárias para que os alunos aprendam uns com os outros?

Entrevistado: Eu penso que se calhar a versão presencial é mais construtiva na medida em que eles passam entre si a informação, logo ali. Dão exemplos logo na hora enquanto que na plataforma têm de estar a escrever e depois há pessoas que não compreendem muito bem o que lá está escrito, os que estão a desempenhar funções pela primeira vez por exemplo. Isto na versão presencial, logo na sala conseguem rapidamente questionar a pessoa que está a falar e consegue tirar melhor as dúvidas. Portanto a versão b-learning aposta ali numa resposta mas nem todas as pessoas entendem da mesma maneira porque é escrito e porque se perde muito tempo a questionar uma pessoa. Chegamos a um ponto em que as pessoas estão ali a assistir a dois alunos a falarem um com outro e muitas vezes até metem o formador de lado e isso não pode ser.

Entrevistador: Para si qual é a importância da formação em b-learning na Marinha?

Entrevistado: A formação a distância faz sentido, mas se calhar mesmo para os navios deveremos avaliar se faz sentido, avaliar se as pessoas aprendem o mesmo daquilo que aprendem no presencial. Apenas os alunos podem dizer se realmente beneficiam ou não. O formador está ali para dar formação seja ela presencial ou não. Os alunos é que têm a primeira palavra e eles é que vão dizer se é benéfico ou não. Eu da minha parte acho que a Marinha pode apostar mas isso seria para dar aulas aos alunos fora do continente.

Entrevistador: Ok, para si uma pessoa da ETNA tirar um curso em b-learning dado na ETNA não faz sentido?

Entrevistado: Para mim não faz muito sentido.

Entrevistador: E, no seu entender acha que a Marinha dá muita importância ao b-learning ou que ainda existe muita descrença nesta modalidade?

Entrevistado: É que um formando transmite ao seu chefe direto que no dia de hoje às onze e meia vai ter de iniciar uma sessão no chat e que o chefe sabe disse mas o chefe na altura esquece-se, ele ou outra pessoa, e pede ao formando em causa, que está no seu local de trabalho que faça alguma coisa. Acabam por não ter a perceção que ele está ali no seu local de trabalho mas que naquele momento ele está a participar num curso. Da parte do formando ele sente-se um pouco como se não devesse estar no seu local de trabalho e ter que arranjar um local mais resguardado para poder frequentar o curso.

Entrevistador: Muito bem. Para si quais são as vantagens e as desvantagens dos cursos em b-learning?

Entrevistado: As vantagens são claramente os custos que estão associados à formação. Se for feita a distância os formandos não se têm de deslocar à ETNA, neste caso. As desvantagens são estas de que neste caso quem está a avaliar não sabe bem se o trabalho foi mesmo realizado pelo formando e depois há as dificuldades dos formandos que ainda são algumas e que vão sendo manifestadas. Da parte dos comandos das unidades não terem sensibilidade que eles estão a participar num curso, que têm de trabalhar e entregar trabalhos e que por isso têm de estar um bocadinho afastados das tarefas normais. Até pode funcionar para um grupo restrito de alunos que demonstram alguma dedicação e conseguem separar no seu trabalho as tarefas do dia-a-dia e que conseguem após o horário de trabalho dedicar-se ao estudo e têm bons resultados. Mas na maioria não é assim, têm muitas dificuldades.

Entrevistador: Muito bem. Acha que a organização deu-lhe as ferramentas de trabalho que precisava para dar o curso?

Entrevistado: Sim, deu-me as ferramentas possíveis. Não deu todas porque não tinha as valências todas para dar o curso.

Entrevistador: Não lhe deu a formação e ao nível dos equipamentos?

Entrevistado: Ao nível de equipamentos acho que sim, quer dizer não trabalhamos todos com as mesmas ferramentas, infelizmente. Existem unidades que estão mais atualizadas que outras e isso nota-se no que os alunos transmitem e nas sessões chat, a rapidez com que uns respondem e outros não...a internet tem algumas quebras e as queixas são algumas por parte do pessoal que está mais afastado.

Entrevistador: Não conseguem aceder com tanta facilidade. Muito bem, agora vou ler-lhe aqui as tarefas e funções para as quais o curso é suposto preparar e vai-me dizer que acha que explorou isto nas aulas ou não.

Entrevistado: Ok.

Entrevistador: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”

Entrevistado: Sim isso é bastante falado.

Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

Entrevistado: Relacionados com o pessoal...isto está um pouco limitado porque existem outros documentos. Nós não temos conhecimento de todos, temos conhecimento dos que estão no plano de curso.

Entrevistador: Portanto pode acontecer vir alguém que trabalha numa secretaria com documentos que neste curso não são abordados?

Entrevistado: Sim porque existem secretarias muito específicas na Marinha e há algumas unidades que trabalham com outro tipo de processos e documentação que não é comum às outras. Ainda sobre a questão do organograma era precisamente aí que eu pedia aos alunos que construíssem um organograma da sua unidade e havia um determinado tempo estipulado e eles tinham de fazer mediante a unidade deles.

Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”

Entrevistado: Sim classificar os documentos. Aí até temos a colaboração do CEDIACM que nos ajuda através de uma palestra. Eles são o organismo fiscalizador

desta área portanto nada melhor do que eles para falarem sobre isto. Sabem aquilo que está realmente em vigor e aquilo que vai mudar para além de que eles têm uma perceção de quem são os formandos e mais tarde na fiscalização sabem se a pessoa já foi à palestra ou não, não havendo desculpas para o trabalho estar mal feito.

Entrevistador: Pois, eles vão ao curso, não quer dizer que apliquem. “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”

Entrevistado: Isto é dado mas existem várias unidades que não cumprem, mas também já foram inspecionadas e já foram realizados relatórios a reportar isso, mas pronto isso já são questões com as quais eu já não tenho nada a ver.

Entrevistador: Mas esta matéria é dada também através da palestra não é?

Entrevistado: Sim, é uma palestra. Depois a parte da conservação, nós na ETNA tínhamos uma parte deficitária nesta parte da conservação porque há sítios onde existe muita humidade e destrói informação mas depende de unidade para unidade de acordo com as instalações existentes.

Entrevistador: Se eu lhe perguntasse, o que mudaria nesta formação, o que lhe falta para ser a formação ideal?

Entrevistado: Não sugeria nada porque também não vou...não sou eu que decido, mas se calhar haver divulgação de mais documentos que são comuns ao pessoal e introduzi-los neste curso que era uma das coisas que eles (formandos) me falavam muito, “então e isto?” e sobre os processos de justiça que muitas secretarias têm de fazer. Mas quanto a esta ultima depois chegámos à conclusão que também não seria muito do nosso âmbito. Seria necessário a intervenção de um jurista para explicar as coisas e não quisémos muito ir por aí.

Entrevistador: Não sei se têm conhecimento mas no ano passado, o vosso curso foi o único em b-learning que se concretizou, todos os outros foram cancelados. Qual foi o número mínimo de formandos que já tiveram?

Entrevistado: Não me recordo mas sei que tivemos sempre acima do número mínimo.

Entrevistador: Última pergunta. Se lhe dessem a escolher, enquanto formando, se frequentava um curso em b-learning ou presencial, o que escolhia?

Entrevistado: Escolhia o presencial. Já me pus na pele dos formandos e sabendo as dificuldades que enfrentaram nas unidades... para que exista uma formação de qualidade, em que o aluno consegue ter um reconhecimento mais rápido e transmitir as suas dúvidas é no presencial porque no b-learning demora sempre mais tempo.

Entrevistador: Então para si a qualidade de uma formação tem muito a ver com a forma como o feedback é dado?

Entrevistado: Sim. Perde um bocadinho de qualidade se o aluno não tiver o feedback imediato porque o aluno pode-se esquecer da dúvida que tinha e depois há sempre a barreira com a plataforma, que não sabe mexer muito bem com a plataforma, não sabe como chegar ao formador. O aluno depois também se pode sentir um pouco inibido quando percebe que os outros já conseguem funcionar com a plataforma sem problemas e ele não e se calhar pensa “vou ficar aqui quietinho só a assistir à conversa”, digo que estou a compreender mas se calhar não estou.

Entrevistador: Quando eles tinham dúvidas como é que as expunham?

Entrevistado: Normalmente era pelo chat. Havia um aluno que não conseguia entrar na plataforma e veio ter comigo ao gabinete, houve outros alunos que enviavam os trabalhos para o meu email pessoal, não utilizavam a plataforma porque não sabiam como fazer e pronto eram essas as necessidades que tinham.

Entrevistador: Muito bem, terminámos. Obrigada pela sua participação!

Entrevistado: De nada.

Anexo O – Grelhas de análise das entrevistas aos ex-formandos do curso em *b-learning*

Entrevista A

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	<ul style="list-style-type: none"> - Novas funções como chefe de secretaria - Falta de formação base no contexto da classe de Marinha e das funções e tarefas a desempenhar - Interesse pessoal 	<p>“O que me levou a frequentar este curso foi que em dezembro de 2015 fui chamado pelo Sr. Diretor de Faróis para assumir funções de chefe de secretaria e não sendo eu de uma especialidade que normalmente assume este cargo, normalmente o que vemos na secretaria são ou artilheiros ou administrativos e eu identifiquei desde logo a minha pouca ou nenhuma formação na área.”</p> <p>“(…) apesar de ter sido mais uma função que me foi atribuída fruto de carência de pessoal que é transversal à Marinha, quando me dão mais trabalho eu não vou logo dizer “ah não me interessa”, “só estou formatado para isso”, não, procuro adotar-me porque nós como militares não é só dizermos lá na terrinha “ah eu sou militar” e depois aqui andar na onda do queixume. Há limites para tudo e eu não gosto da expressão “vamos desenrascar” gosto de transformar as dificuldades em algo positivo e foi isso que me levou a inscrever-me no curso.”</p> <p>“Foi por interesse pessoal.”</p>

	Motivo de inscrição na modalidade b-learning	- Impossibilidade de frequentar o presencial	“Na altura só existia o de b-learning. Então na altura, na impossibilidade de ir ao presencial inscrevi-me no curso a distância.”
	Fonte de divulgação do curso	- Através de outros camaradas	“Um camarada meu que está aqui no instituto de socorros náuticos falou-me do curso, aliás ele também queria concorrer mas depois por motivos de serviço não conseguiu ir.”
	Expectativas	- Adquirir conhecimentos na área	“O meu objetivo era sair de lá com bastante conhecimento, que me permitisse chegar à secretaria e saber muito mais do que aquilo que eu acabei por ficar a saber depois de sair.”
Experiência e importância atribuída à formação	Experiências anteriores em cursos a distância	- Participação anterior num curso a distância do ensino regular	“Já tinha participado num curso a distância mas no ensino normal (...)”
Plataforma Moodle	Experiência com a plataforma	- Experiência nula	“ Entrevistador: (...) alguma vez tinha funcionado com ela? Entrevistado: Não.”
	Avaliação sobre o funcionamento da plataforma	- Ferramenta útil - Difícil de utilizar no início sendo necessário alguma prática	“Acho que com um bocadinho de prática e interesse acaba por ser uma ferramenta útil e interessante. No início uma pessoa anda ali um bocadinho às aranhas como se costuma de dizer mas depois chega-se lá.”

	Formação no âmbito do funcionamento com a plataforma	- Sessão presencial sobre o funcionamento da plataforma	<p>“Entrevistador: (...) houve alguém que de alguma forma lhe explicou como se funcionava com a plataforma?</p> <p>Entrevistado: Não me recordo bem mas penso que o formador fez isso numa das sessões presenciais para que depois conseguíssemos todos aceder à plataforma e às atividades.”</p>
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	- Formador	<p>“Entrevistador: E sobre o curso, foi-lhe explicado como iria decorrer o curso, a avaliação...</p> <p>Entrevistado: Sim, isso foi clarificado logo no início do curso pelo formador”</p>
	Ferramentas utilizadas	<p>- Chat</p> <p>- Powerpoint</p> <p>- PDF</p> <p>- E-conteúdos</p>	<p>“Lembro-me dos chat’s (...)”</p> <p>“Entrevistador: A apresentação dos conteúdos como foi feita?</p> <p>Entrevistado: Através dos powerpoints, pdf, vídeos em que apareciam uns bonequinhos...</p> <p>Entrevistador: Ah, os e-conteúdos.</p> <p>Entrevistado: Sim.”</p>
	Métodos de Formação	- Sessões síncronas – interação entre o formador e os formandos	<p>“(...) das sessões síncronas em que o formador fazia as perguntas e nós respondíamos mediante o que sabíamos e tirávamos dúvidas.”</p>
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Reconhecimento do conteúdo	<p>“Entrevistador: Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.</p> <p>Entrevistado: Sim, dei esta matéria.”</p>

	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”	- Necessidade de explorar melhor os conteúdos deste âmbito incluindo exemplos práticos	Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal” Entrevistado: Aí acho que deveríamos ter uma parte que incidisse nessa matéria, com exemplos de correspondências, por exemplo na área do arquivo.
	“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”	- Reconhecimento do conteúdo	Entrevistador: Muito bem, depois temos “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor” Entrevistado: Isso foi dado lá (...)”
	“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”	- Reconhecimento do conteúdo	“Entrevistador: Por fim temos, Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos. O tal arquivo não é? O elefante. Entrevistado: Exatamente, despertou-me para isso e estamos a trabalhar sobre isso. “
Avaliação do curso	Avaliação das ferramentas e métodos utilizados	- Facilidade de compreensão através dos e-conteúdos	Entrevistador: E para si o que é que era mais motivador? Esses bonequinhos, os e-conteúdos, ou os pdf? Entrevistado: Acho que um complementa o outro mas com os bonecos era mais simples e mais interativo.”

	Avaliação da carga horária	<ul style="list-style-type: none"> - Poucas aulas presenciais - Necessidade de aumento da componente prática 	“Era preciso mais aulas presenciais. Para mim era obrigatório mais aulas presenciais, mais trabalho prático de carteira.”
	Avaliação do formador	- O formador demonstrou-se disponível para esclarecimento de dúvidas através de vários meios	<p>“(…) o formador colocou-nos sempre à vontade para lhe colocar-mos dúvidas através da plataforma.”</p> <p>“Eu acho que o formador, tendo em conta a forma como o curso estava estruturado, não podia fazer mais do que fez porque sempre nos colocou totalmente à vontade para esclarecermos as nossas dúvidas, por telefone, por email ou mesmo presencialmente.”</p>
	Condições para frequência do curso	-Frequência do curso em tempo de serviço e com as ferramentas necessárias	<p>“Entrevistador: Quando teve no curso, a sua chefia permitiu-lhe dedicar-se ao estudo e deu-lhe as ferramentas necessárias, (computador com internet e intranet)?</p> <p>Entrevistado: Sim, tive sempre a possibilidade de fazer tudo em tempo de serviço e tinha o computador”</p>
	Dificuldades apresentadas	- Falta de bases respeitantes ao serviço de secretaria, tornando o curso mais exigente	“(…) enquanto que aqueles mais instruídos demoravam cinco minutos a responder eu tinha que me recorrer aos manuais para responder.”

		-Desmotivação	<p>“Entrevistador: Portanto acha que a sua maior dificuldade foi não conseguir acompanhar da mesma forma que os outros camaradas a matéria?”</p> <p>Entrevistado: Alguns, havia outros como eu mas como não tinha as bases foi mais difícil.”</p> <p>“O curso chamou-me a atenção para isso mas se eu já tivesse bases teria sido mais simples. Não tendo foi mais difícil chegar lá.”</p> <p>“Porque como disse à pouco, quando vim aqui para a secretaria vinha completamente a zeros, foi mais difícil mas pronto (...)”</p> <p>“Como não era uma coisa presencial, eu não me consigo motivar. Gosto de receber os conteúdos e ter ali logo o formador para esclarecer-me as dúvidas.”</p> <p>“Mas eu tenho um problema, tudo o que não é presencial que não seja o professor, aluno e conhecimento pelo meio, que é o mais importante...não tenho capacidade para levar para a frente.”</p>
	Avaliação dos requisitos ao curso	-Incoerência entre a experiência dos formandos inscritos com o requisito estabelecido e com a natureza do curso	<p>“Então porque é que se chama de aperfeiçoamento? Pelo menos um que estava na capitania de cascais era o responsável pela secretaria portanto não era nada de novo para ele. E o nome é aperfeiçoamento, como é que um curso de aperfeiçoamento é para pessoas que nunca exerceram? Uma coisa não está em sintonia com a outra.”</p>

			<p>“Para aquilo que eu observei, algumas pessoas que tiraram comigo o curso já estavam em secretarias há alguns meses e para elas aquilo realmente foi um aperfeiçoamento (...)”</p> <p>“Para mim este curso nem era o ideal porque é um curso de aperfeiçoamento, só vamos aperfeiçoar algo que já existe e não algo de raiz.”</p>
	Satisfação do formando	<p>- Descontentamento por falta da presença do formador</p> <p>-Preferência pelo presencial</p>	<p>“É muito importante que o formador se mantenha no mesmo espaço físico e estarem reunidas no mesmo espaço as três situações: o aluno, o formador e o conhecimento. É o que normalmente toda a gente gostaria que acontecesse (...) Gostava que o curso tivesse sido nesses moldes mas não foi.”</p> <p>“Infelizmente para mim o curso era de b-learning, gostaria que tivesse sido presencial.”</p>
	Resultados da formação	<p>- Aplicação de aprendizagens respeitantes ao arquivo no local de trabalho</p>	<p>“(...)alguma coisa aprendi.”</p> <p>“Foi com base no que aprendi nesse curso que eu percebi que tinha aqui na Direção de Faróis um elefante com mais de cinquenta anos que é um arquivo que já deveria estar no CEDIACM. No decorrer deste ano já enviei para lá cerca de três toneladas de papel que estava aqui.”</p>

		<p>- Curso insuficiente para as tarefas a desempenhar</p> <p>- Necessidade de adquirir aprendizagens após o término do curso</p>	<p>“Entrevistador: Vamos falar agora um pouco sobre os resultados da formação. Em que medida é que a formação contribuiu para melhorar os seus resultados?</p> <p>Entrevistado: Na parte do arquivo melhorou porque o curso me chamou à atenção para isso, para o que era necessário fazer. Essa área era-me completamente desconhecida. Aprendi a dar entrada e saída de correspondência embora eu não faça isso todos os dias. Fazer uma nota, um requerimento.”</p> <p>“(…) eu agora sei fazer, antes não sabia. Esse curso foi útil para me dar umas luzes e depois foi uma questão de andar à procura.”</p> <p>“Recordo-me que quando saí do curso sentia-me um ignorante o que não é mau porque pelo menos já tinha a noção do que não sabia e quando sabemos o que não sabemos já é um princípio. Agora ser completamente ignorante e nem saber o que existe, para mim acho que é pior.”</p> <p>“Portanto achava que ia ficar com mais conhecimento. (...) agora sinto-me mais à vontade, não completamente mas como não é vergonha não saber, sempre que não sei procuro uma ponte para me ajudar a satisfazer a necessidade com que me deparo na altura.”</p> <p>“Vou aprendendo aqui com as pessoas que trabalham comigo e depois quando tenho dúvidas não as meto ao bolso ligo para outros camaradas de secretaria,</p>
--	--	--	---

		-Desempenho do mesmo cargo e funções	<p>direção de pessoal, o que não pode acontecer é eu dizer que não sei nem quero saber.”</p> <p>“Na altura não fiquei completamente esclarecido mas aos poucos fui aprendendo com os que trabalham comigo que foram muito importantes na construção do meu conhecimento.”</p> <p>“Entrevistador: Depois desta formação passou a assumir novos cargos ou funções?</p> <p>Entrevistado: Não assumi. Foi aquelas que tinha acabado de receber.”</p>
	Sugestões de melhoria	<p>- Aulas presenciais mais práticas</p> <p>- Aumentar a duração do curso</p> <p>- Aumentar a componente prática</p> <p>- Explorar mais e com mais exemplos as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeita ao tratamento de</p>	<p>“Até acho que é interessante mas penso que as aulas presenciais deveriam ser mais práticas não nos resumirmos a olhar para um powerpoint, dá muito sono. Prefiro escrever, etc.”</p> <p>“(…) mas como é um curso muito curto, eu vou bater sempre no mesmo, devia ser prático, com exemplos…”</p> <p>“Devíamos ter vários exercícios e enviarmos para o formador independentemente do trabalho de pesquisa que teríamos de ter por trás desses exercícios. Nós ao irmos à procura estamos a aprender, a estudar.”</p> <p>“Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeita ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”</p> <p>Entrevistado: Aí acho que deveríamos ter uma parte</p>

		<p>correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal</p> <p>- Adaptação dos conteúdos a iniciados no serviço de secretaria</p> <p>- Alteração dos métodos utilizados para estabelecer a comunicação síncrona e assíncrona</p>	<p>que incidisse nessa matéria, com exemplos de correspondências, por exemplo na área do arquivo.”</p> <p>“Penso que para os iniciados deveriam começar pela raiz.”</p> <p>“Entrevistador: É diferente mas também é um curso a distância. O que quer dizer que se alterarmos os métodos utilizados que podemos tornar o curso mais motivador?</p> <p>Entrevistado: Sim (...)”</p>
Comparação com outras formações	Centro Naval de Ensino a Distância	<p>- Participação em cursos a distância no âmbito do ensino regular</p> <p>- Falta de aproveitamento por incompatibilidades pessoais.</p>	<p>“Já tinha participado num curso a distância mas no ensino normal, penso que no já extinto CNED mas sem grandes resultados por inercia da minha parte”</p> <p>“Entrevistador: (risos) Já vamos falar mais um pouco sobre o que aconteceu no curso. Portanto já tinha frequentado um curso a distância no CNED, não era uma novidade para si embora no CNED a formação não é através de uma plataforma mas sim na troca de manuais e estudo autónomo. Esta metodologia não resultou?</p> <p>Entrevistado: Não, mas por minha culpa. Estava no Porto na altura no comando de zona marítima do norte.”</p>

		<p>-Participação em cursos a distância no âmbito do ensino universitário</p> <p>- Desistência dos cursos nas duas vezes que se inscreveu</p>	<p>“Entrevistador: Para além destes cursos que já me falou, alguma vez tinha pensado em inscrever-se em outros cursos a distância? Ou tentou sempre fugir deles?</p> <p>Entrevistado: Já. Estive inscrito no ensino superior mas das duas vezes que estive desisti. “</p>
	Autoridade Marítima	<p>-Interação com o formador através de videochamada</p> <p>- Possibilidade de assistir às aulas presencialmente</p> <p>-Videochamadas gravadas e facultadas na plataforma Moodle</p> <p>-Testes online</p>	<p>“Atualmente estou a frequentar uma formação a distância, o curso em autoridade marítima, embora seja uma coisa diferente porque estamos a ver o professor e o powerpoint e até podemos interagir.”</p> <p>“(…)a sessão é feita lá no anfiteatro, nós temos possibilidade de ver a sessão através de videochamada ou mesmo presencialmente. Depois também temos os conteúdos no Moodle que inclui a gravação destas videochamadas e documentação que eles acham importante para nós estudarmos e algumas atividades. Depois temos os testes que são feitos online, eles metem lá e dizem quanto tempo temos para o entregar. Está muito bem conseguido esse curso”</p> <p>“Mas este curso é possível assistir às sessões presencialmente. Até prefiro mas como estou na margem norte é melhor assistir a distância”</p>
Perceção sobre cursos em b-learning	Vantagens	- Evita as deslocações	<p>“Então as vantagens é para quem não se pode deslocar, que esteja longe da área de lisboa. Aí as vantagens são enormes.”</p>

	Desvantagens	<ul style="list-style-type: none"> - Falta da componente presencial - Quantidade de trabalhos práticos - Falta de apoio imediato por parte do formador 	<p>“As desvantagens é o facto de não ser presencial. Para mim é a maior desvantagem e devia ter mais trabalhos.”</p> <p>“Entrevistador: Portanto não ter um apoio imediato por parte do formador, é para si uma desvantagem, é isso?</p> <p>Entrevistado: Sim.”</p>
	Importância atribuída à formação a distância	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento das novas exigências e necessidades da evolução da sociedade e da tecnologia 	<p>“Agora claro que vivemos em tempos em que a exigência é cada vez maior e através das novas tecnologias tentamos contornar as necessidades.”</p> <p>“Acho que é importante e cada vez mais porque eu, as minhas origens são completamente rurais, não nasci com o dedo num ecrã de um telemóvel e as gerações mais novas do que a minha já têm outro tipo de recetividade em relação a este tipo de tecnologias e em função disto acho que o ensino a distância é muito importante”</p>
	Motivação para frequentar outros cursos a distância	<ul style="list-style-type: none"> - Voltaria a inscrever-se em caso de necessidade - Preferência pelo presencial 	<p>“Entrevistador: Ultima questão. Inscrever-se-ia novamente num curso a distância?</p> <p>Entrevistado: Se voltasse a estar na mesma situação em que estava na altura claro que sim.</p> <p>Entrevistador: Mas tendo à escolha o presencial e o a distância qual escolhia?</p> <p>Entrevistado: Ah, sem dúvida o presencial”</p> <p>“Mas voltaria a inscrever-me para melhor servir porque acho que nós estamos aqui para servir os nossos camaradas e porque estamos cada vez mais</p>

		<p>- Inscrição por interesse pessoal num curso a distância da autoridade marítima</p> <p>- Motivação para realizar um curso de história na metodologia a distância pela Universidade Aberta</p>	<p>abertos à sociedade civil e é importante a imagem que mostramos lá para fora.”</p> <p>Entrevistador: Continua a preferir o presencial? Entrevistado: Absolutamente!</p> <p>Entrevistador: Mas por exemplo nesta formação que está a ter agora com a autoridade marítima, foi você que se inscreveu ou foi por imposição? Entrevistado: Fui eu.</p> <p>“Há um curso que gostava muito de ter que é de História mas é durante o dia, por isso nunca consegui então já equacionai tirar o curso na Universidade aberta que também é à distância (...)”</p>

Entrevista B

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	<ul style="list-style-type: none"> - Interesse pessoal - Interesse para o serviço - Necessidade de formação para o desempenho das tarefas de secretaria 	<p>“Vi o curso, falei comandante de porto, disse-lhe que ia haver o curso de secretaria em b-learning e ele considerou que era uma mais-valia para nós”</p> <p>“Entrevistador: Mas este curso está no seu mapa detalhado de cargo?</p> <p>Entrevistado: Não, porque o meu cargo foi criado quando eu vim para cá. O senhor comandante quis que alguém ficasse responsável por todo o trabalho de secretariado relativo aos militares e do pessoal civil das estações salva vidas de cascais e Ericeira”</p> <p>“O saber não ocupa lugar mas este curso foi mesmo por necessidade para me sentir mais apto na execução das tarefas”</p>
	Motivo de inscrição na modalidade b-learning	<ul style="list-style-type: none"> - Ser o único a desempenhar as funções de secretaria na sua unidade - É mais prático 	<p>“Entrevistador: Porque é que se inscreveu neste curso em específico? Porque ele também existe na versão presencial.</p> <p>Entrevistado: Na minha situação, tendo em conta meu trabalho, a modalidade a distância é o melhor para mim, é mais prático do que estar na sala de aula”</p> <p>“Eu estou aqui sozinho, sou o único que faço trabalho secretaria, eu sou o único aqui que faz a</p>

			<p>documentação necessária aqui para os militares e pessoal das estações salva vidas: mapas de abonos, notas, pronto pequenas coisas, muitas coisas que sou eu que faço”</p> <p>“Durante o dia uma ou duas ou três semanas de curso ficava com tudo atrasado e depois há pagamentos, os mapas de abono e as horas extraordinárias do pessoal civil que está na estação salva-vidas. Era ingrato para eles também. Então optei por este curso a distância com autorização do comandante de porto. Digamos que era a melhor maneira de frequentar este curso tendo em conta o meu posto e funções”</p>
	Fonte de divulgação do curso	- Divulgação dos cursos através da ordem	<p>“Normalmente recebo aqui os cursos todos e filtro entre aspas aqueles que podem interessar para o meu cargo aqui”</p> <p>“Entrevistador: Antes de se ter escrito neste curso, alguma vez tinha reparado que existe vários cursos a distância da marinha?</p> <p>Entrevistado: Sim, já tinha conhecimento.”</p>
Plataforma Moodle	Experiência com a plataforma	- Experiência nula	<p>“Não conhecia a plataforma</p>

	Avaliação sobre o funcionamento da plataforma	-Plataforma intuitiva e de fácil utilização	“(...) não tive dificuldades. Basicamente está tudo explicito na página”
	Formação no âmbito do funcionamento com a plataforma	- Sessão presencial sobre o funcionamento da plataforma	<p>“Entrevistador: Mas diga-me uma coisa. O formador deu algum tipo de formação de como funcionava a plataforma?</p> <p>Entrevistado: Sim. Falou como é que se entrava, quais eram as páginas (...)”</p> <p>“Foi numa das aulas que nós tínhamos presencialmente (...)”</p> <p>”Uma delas foi sobre a plataforma. Falamos de como funcionava a página e sobre a secretaria virtual, que estava a ser criada na altura”</p>
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	- Formador	“No início há sempre aquelas dúvidas, mas na altura formador explicou tudo. Disse-nos que iríamos ter algumas aulas presenciais mas que a maioria seria a distância”
	Ferramentas utilizadas	<ul style="list-style-type: none"> - Chat - PDF - E-mail -Telefone -Powerpoint 	<p>Tínhamos chat (...)”</p> <p>“(...) a maioria foi em pdf”</p> <p>“Também nos disse que qualquer dúvida poderíamos enviar um e-mail ou ligar-lhe”</p>
	Métodos de Formação	- Estudo autónomo	“Fez uma palestra presencial com um powerpoint

		<ul style="list-style-type: none"> - Exercícios práticos - Aulas presenciais 	<p>(...)"</p> <p>“Entrevistador: Temos aqui um teste, um organograma...</p> <p>Entrevistado: Exatamente. Depois também havia vários exercícios de vários tópicos, cada tópico tinha um exercício”</p> <p>“Tivemos uma ou duas aulas presenciais, talvez até mais, posso estar enganado”</p> <p>“(...) tínhamos exercícios e a parte mais de autoestudo”</p>
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Reconhecimento do conteúdo	<p>“Entrevistador: (...) Vou começar aqui pela primeira: “descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”</p> <p>Entrevistado: Sim, falamos. Foi dado exemplos e se não estou em erro uma das fichas que tivemos de fazer online era um organograma</p>
	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”	- Reconhecimento do conteúdo	<p>Entrevistador: Então vamos aqui à segunda: “executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”</p> <p>Entrevistado: Sim, as notas, ofícios, saber a diferença entre uma nota e um ofício...”</p> <p>“Ver aquelas tabelas, por o número de secção, subsecção, classes, aquele número que identifica a nota e que está no topo com o número de processo.</p>

			Há algumas notas têm um numero muito grande basta só colocar na identificação em vez de mapa, abono, basta colocar só por exemplo assiduidade pessoal civil”
	“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”	- Reconhecimento do conteúdo	<p>“Entrevistador: Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos</p> <p>Entrevistado: Sim. Falámos nisso, até tivemos uma apresentação por parte do arquivo de marinha. Fez uma palestra presencial com um powerpoint em que dizia como fazer o tratamento do arquivo, tempos, o que se deve fazer, o que se leva. Foi na última sessão presencial”</p>
	Avaliação geral dos conteúdos	- Os conteúdos dados foram os essenciais tendo em conta as funções desempenhadas no serviço de secretaria	“Para estas funções o que foi dado foi o essencial. Acho que não há necessidade de mais palha”
Avaliação do curso	Avaliação das ferramentas e métodos utilizados	-e-contéudos infantis - Pdf massudo - Atividades objetivas e diretas	<p>“Acho que só os e-contéudos podem tornar-se um pouco infantis e os pdfs depois tornam-se muito massudos, com muita palha não é?”</p> <p>“Entrevistador: Muito bem. E aqui quanto às atividades que foram feitas acha que foram interativas ou que foram muito massudas?</p> <p>Entrevistado: Não, acho que foram muito objetivas e diretas. Pediam um exercício sobre determinado assunto sem rodeios.”</p>

	Avaliação da carga horária	-Horário inconveniente	“As aulas tinham cerca de 40 minutos e as vezes é o ar do chefe quando me vê naquele horário. Para mim qualquer horário dava mas se calhar há pessoal que estava em outras unidades que não podem nesse horário. As aulas eram dadas entre as onze horas e o meio dia o que é um horário chato porque em muitas unidades a hora de almoço é às onze e meia.”
	Avaliação do formador	- O formador demonstrou-se disponível para esclarecimento de dúvidas através de vários meios	<p>“(…) em caso de dúvida dava para falar com o tutor/professor da aula e expor as nossas dúvidas”</p> <p>“(…) eu senti-me apoiado pelo formador”</p> <p>“Quando precisávamos ele estava lá, não estava aqui, mas precisávamos de qualquer coisa, pegava no telefone por exemplo, "olhe tenho aqui uma dúvida, como é que eu faço?"</p> <p>“Entrevistador: Demonstrou-se disponível. Entrevistado: Sempre. Por e-mail, telefone ou mesmo presencialmente”</p> <p>“Entrevistador: É quase um formador 24 horas. Entrevistado: Exatamente, exatamente”</p>
	Condições para frequência do curso	<p>-Frequência do curso em tempo de serviço e com as ferramentas necessárias</p> <p>- Faltas nas sessões síncronas</p>	“Sim, não houve restrições nenhuma. Deixaram-me trabalhar sem interrupções. Só houve um dia ou outro em que o chefe disse "olhe às onze e meia vai ter de sair para fazer uma vistoria"

		por necessidades esporádicas de serviço	<p>“(…) mas foi um caso esporádico. Tinha de ser feito naquela altura por impedimento do patrão mor, não havia volta a dar mesmo”</p> <p>“ Isto é uma equipa em pleno”</p>
	Dificuldades apresentadas	<p>- Sem grandes dificuldades devido à experiência</p> <p>- Observação de dificuldades por parte de alguns colegas</p>	<p>“Não tive assim grandes dificuldades no curso. É aquilo que eu já lhe disse, como já tinha trabalhado numa secretaria foi mas fácil para mim. É diferente daquele pessoal que vai sem saber nada”</p> <p>“Para mim não foi importante pois não tive grandes dificuldades mas acho que é importante porque estavam lá várias pessoas que precisaram de lá ir presencialmente. Sei de duas ou três que foram lá e acho que havia um outro camarada que vinha das ilhas e como estava lá (na ETNA) asilante ia lá (departamento de formação) usar o computador para poder ter acesso as aulas de chat.”</p>
	Avaliação dos requisitos do curso	-Curso concebido para quem já tem experiência	“(…) eu falo por mim porque quando eu fui tirar esse curso já tinha estado numa secretaria, ou seja já tinha algumas bases sobre o curso. Se fosse do zero já tinha algumas dúvidas. Eu vi lá camaradas que estavam um bocado às "aranhas", não sabiam bem do que é que se estava a falar.”
	Satisfação do formando	<p>- Curso útil</p> <p>-Curso bem organizado</p>	“Já tirei vários cursos presenciais, este foi o primeiro em b-learning e correu bem. Ao princípio achei um bocado estranho mas porque era uma coisa nova mas foi bastante útil”

			<p>“Acho que estes cursos a distância se forem, e este foi, bem organizado e ter os conteúdos e as ajudas por tópicos, estava tudo certo, podem ter o mesmo efeito que os cursos presenciais, na minha opinião”</p>
	Resultados da formação	<p>- Oficializar o trabalho já realizado</p> <p>- Aprendizagens ao nível da identificação de uma nota</p> <p>-Desempenho do mesmo cargo e funções</p>	<p>“Entrevistador: (...) em que medida em que esta formação contribuiu para melhorar o seu trabalho? Entrevistado: Foi mais para oficializar. Já vinha com dois anos de secretaria não é? Entrevistador: Mas não aprendeu coisas novas? Entrevistado: Não, as coisas novas, entre aspas, foi mais na identificação de uma nota por exemplo”</p> <p>“Por exemplo aqui nos assuntos metíamos tudo e descobri que podia abreviar porque só pelo número do processo já conseguimos chegar até ele”</p> <p>“Entrevistador: Portanto para si, essa foi a principal aprendizagem. Entrevistado: Sim, que não era necessário escrever tudo, basta por a subclasse e o assunto.”</p> <p>“Entrevistador: E depois do curso começou a desempenhar novas tarefas ou funções? Entrevistado: Não, ficou tudo na mesma. Levei com mais trabalho mas isso já estava planeado.”</p>

	Sugestões de melhoria	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar os e-conteúdos para complementar/ resumir os recursos de leitura (pdf) - Transmissão dos conteúdos de forma mais explícita e objetiva - Aumentar a duração do curso - Aumentar as sessões síncronas - Possibilidade de fazer o curso totalmente a distância - Explorar mais o regulamento de conservação arquivística 	<p>“ Acho que a forma de transmitir os conteúdos devia ser mista. Devia existir um manual em texto para seguirmos os conteúdos e depois os bonequinhos para complementar”</p> <p>“Acho que devia ser os bonequinhos para resumo e depois em forma de manual para mais detalhes”</p> <p>“(…) acho que se os conteúdos fossem mais explícitos... se calhar se em vez de manuais com muita palha, os conteúdos fossem apresentados de forma mais objetiva, como é que eu posso explicar... Se fossem mais objetivos nos conteúdos, em vez de usarmos "isto serve para isto, vamos ali, usa-se assim e assado" podíamos ser mais diretos " para este assunto utiliza-se isto, para fazer aquilo faz-se isto". Em vez de termos muita lengalenga seria mais direto (...)”</p> <p>“(…) se o curso fosse um bocadinho maior não se perdia nada. Mais umas aulas de chat por exemplo”</p> <p>“(…) o problema ainda é os exames que também podiam ser a distância para que não tivessem mesmo que cá vir”</p> <p>“O que faltou... Se calhar mais tempo para desenvolver os conteúdos”</p> <p>“Alongar um pouco mais o curso”</p>
--	-----------------------	---	---

			<p>“Entrevistador: E que conteúdo daqueles que lhe li à pouco é que explorava mais?</p> <p>Entrevistado: O último dos que me falou porque é o mais complexo. Hoje em dia usamos muito papel e se as coisas não forem guardadas como deve de ser, se não forem documentadas não vale a pena fazermos muitos papéis”</p>
Comparação com outras formações	Centro Naval de Ensino a Distância	<p>-Participação em cursos a distância no âmbito do ensino regular</p> <p>-Falta de aproveitamento por incompatibilidades pessoais</p> <p>- A formação era feita através de manuais e testes presenciais</p> <p>-Preferência pelo curso de serviço de secretarias por ser mais ativo e por existir mais interação entre o formando e o formador</p>	<p>“(…) estive num curso à distância no CNED. Estive a tentar fazer o 12º ano mas não consegui por vários fatores. Estava embarcado, depois com filhos entre outras coisas.”</p> <p>“Entrevistador: No CNED eles enviaram os manuais...</p> <p>Entrevistado: Era os manuais mas havia um oficial tutor na unidade em que a gente ia lá fazer os testes e sempre que tínhamos dúvidas entrávamos em contacto diretamente com o CNED. De resto não havia interação como há neste curso que acho bastante produtivo.”</p> <p>“(…) era diferente deste. Este era mais ativo nas aulas”</p> <p>“Entrevistador: Portanto, considera curso bem melhor em relação às experiências que teve anteriormente?</p> <p>Entrevistado: Sim, sem dúvida. Há mais interação entre aluno e o instrutor”</p>

Perceção sobre cursos em b-learning	Vantagens	<ul style="list-style-type: none"> - Mais prático - Incentiva a participação de todos os formandos - Evita as deslocações e a interrupção do trabalho - Flexibilidade de horário de estudo - Propicia uma maior dedicação ao curso durante os tempos de estudo 	<p>“(…) seria mais direto que eu acho que também é uma das características do ensino a distância”</p> <p>“Há pessoas mais acanhadas e assim a distância, num chat toda a gente participa. Eu pelo menos quando eram as nossas aulas, o chat acho que todos que lá estavam participavam naquilo. ”</p> <p>Entrevistador: Portanto para si, no presencial o apoio é diferente?</p> <p>Entrevistado: Sim, porque muitas vezes no presencial há pessoas que não expressam as suas dúvidas. Há muito pessoal que está ali, assimila, ouve, escreve, aponta e as dúvidas que tem não tira e se calhar assim como uma pessoa está sozinha em frente ao computador tem mais à vontade para perguntar do que estar numa sala de aula com vinte ou trinta pessoas”</p> <p>“Para mim o fato de poder ir à plataforma no período do dia que melhor se adequava à minha rotina foi a principal vantagem. Cada caso é um caso. No meu caso foi bastante bom porque eu ando sempre por aqui”</p> <p>“As vantagens é eu estar no meu serviço, não deixando amontoar o serviço do dia-a-dia, (...)”</p> <p>“Tem vantagens que é estarmos no nosso serviço e conseguimos estar meia hora, quarenta ou cinquenta minutos por dia que era o tempo do chat, nem que fosse uma hora. É melhor do que estar lá</p>
-------------------------------------	-----------	---	---

			<p>presencialmente todo o dia”</p> <p>“(…) para não se terem de deslocar. Eram despesas em viagens que se cortavam”</p> <p>“Não temos que nos estar a deslocar e para o pessoal das ilhas, por exemplo, não precisam de vir cá e ficar asilantes,(…)”</p> <p>“O mesmo curso mas na modalidade presencial deve ter mais lengalenga, deve-se esmiuçar mais a "coisa", enquanto houver tempo. Enquanto que no curso a distância que é limitado ao tempo, aquele bocadinho de tempo que todos os dias dedicamos ao curso, normalmente já vamos para lá com o objetivo de fazer ou aprender alguma coisa. No presencial em caso de dúvida "ah, amanhã faço a pergunta" e depois esqueço-me”</p>
	Desvantagens	<ul style="list-style-type: none"> - Sem desvantagens - A metodologia não é compatível com todos os cursos, nomeadamente cursos práticos - Facilidade de explicar através da fala em vez da escrita -Impossibilidade de esclarecer dúvidas instantaneamente 	<p>“(…) acho que é só vantagens, não considero que tenha desvantagens”</p> <p>“Não considero que tenha desvantagens, na minha opinião (…)”</p> <p>“Embora seja cara na cara, às vezes é diferente, as pessoas explicam de outra maneira não é, é normal explicarmos melhor a falar do que a escrever, também é normal isso”</p> <p>“Entrevistado: Eu já estive em vários cursos presenciais, mas este foi o primeiro a distância. Acho</p>

		<p>- Depende do estilo de aprendizagem do formando</p> <p>-Menor componente de interação entre formandos</p>	<p>que depende mais do tema do que da metodologia. Há cursos que não dariam para dar a distância.</p> <p>Entrevistador: Que cursos por exemplo?</p> <p>Entrevistado: Cursos em que seja preciso ter mais a componente prática e que seja preciso ter sempre alguém a ajudar. Se estiver num curso a distância as dúvidas não são como um curso presencial. No presencial estou a fazer um trabalho e posso chamar o formador a qualquer momento enquanto que a distância meto uma bolinha onde tenho dúvidas e só quando há aula é que exponho o problema e se for preciso já passaram cinco ou seis dias e já nem me lembro bem. Por isso acho que depende do curso”</p> <p>“Depende de cada pessoa, há pessoas que aprendem melhor a distância, outras no presencial”</p> <p>“(…) num curso a distância não há tanta interação com os camaradas do curso mas não creio que prejudique a formação.”</p>
	Importância atribuída à formação a distância	<p>- Adequa-se a cursos de aperfeiçoamento</p> <p>-Reconhecimento da importância desta metodologia para a organização e pessoal</p>	<p>“Agora para pessoal que já é da classe, que só precisa de avivar a memória, os cursos a distância acho que se adaptam”</p> <p>“Acho que devia de haver mais pessoas a participar mas também percebo que somos poucos e ter de ir para os cursos é complicado. Eu acho que é bom para a marinha e para o pessoal da marinha”</p>

	<p>Motivação para frequentar outros cursos a distância</p>	<p>- Voltaria a inscrever-se em caso de necessidade</p> <p>- Preferência pelo presencial</p>	<p>“Depende do tipo de curso e da importância que tem para mim e para a minha especialidade. Possivelmente escolheria o presencial porque a pessoa está ali, fala, tira as suas dúvidas, é diferente”</p> <p>“Entrevistador: Inscrever-se-ia novamente num curso a distância?</p> <p>Entrevistado: Sim, se precisar não tenho duvidas nenhuma”</p>
--	--	--	--

Entrevista C

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	<ul style="list-style-type: none"> - O curso fazia parte do mapa detalhado de cargo - Imposição da chefia 	<p>“Fui obrigado devido às funções que tinha”</p> <p>“Entrevistador: Fazia parte do seu mapa detalhado de cargo é isso?</p> <p>Entrevistado: Isso mesmo”</p> <p>“Entrevistador: Mas sentia necessidade de formação nesta área específica?</p> <p>Entrevistado: Não, mas como estava no meu mapa de cargo teve de ser”</p>
	Motivo de inscrição na modalidade b-learning	<ul style="list-style-type: none"> - Impossibilidade de frequentar o presencial 	<p>“Porque era a única opção disponível na altura e eu precisava de tirar o curso. Mas não me incomodou ser a distância”</p>
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Aprofundar alguns conteúdos na área de serviço de secretaria 	<p>“Não tinha muitas expetativas. O curso foi dentro daquilo que eu já esperava que era aprofundar alguns termos”</p>
Experiência e importância atribuída à formação	Experiências anteriores em cursos a distância	<ul style="list-style-type: none"> - Sem experiência 	<p>“(…) apesar de ter sido a minha primeira vez não era novidade”</p>
Plataforma Moodle	Experiência com a plataforma	<ul style="list-style-type: none"> - Experiência nula 	<p>“Não, não. Foi a primeira vez que funcionei com o Moodle”</p>

	Avaliação sobre o funcionamento da plataforma	- Fácil utilização	<p>“Acho que é de fácil utilização. Não tive dificuldades (...)”</p> <p>“Depois das pessoas se ambientarem aquilo é muito simples”</p>
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	- Sessão presencial de introdução ao curso	<p>“(...) explicaram tudo sobre o curso na primeira aula presencial e foi claro”</p> <p>“Entrevistado: (...) explicaram-lhe como iria ser o curso, as metodologias de avaliação...”</p> <p>Entrevistado: Só lá no curso, antes do curso ninguém me explicou”</p>
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Reconhecimento dos conteúdos	<p>“Entrevistador: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.”</p> <p>Entrevistado: Sim, aprendemos isso.</p>
	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”	- Reconhecimento dos conteúdos	<p>Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”</p> <p>Entrevistado: Isso também”</p>

	“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”	- Reconhecimento dos conteúdos	Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor” “Entrevistado: Também demos”
	“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”	- Reconhecimento dos conteúdos	Entrevistador: “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.” Entrevistado: Sim, sim. Tivemos uma palestra.”
	Avaliação geral dos conteúdos	- Conteúdos adequados às funções de secretaria	“(…) acho que os conteúdos foram adequados e suficientes para as nossas funções”
Avaliação do curso	Avaliação das ferramentas e métodos utilizados	- Os métodos demonstraram-se adequados - Problemas com o chat ao nível da comunicação	“Acho que os métodos foram adequados” “Entrevistador: Acha que o chat não é suficiente para discutir a matéria com os camaradas? Entrevistado: Não, até porque não funciona normalmente, as nossas respostas demoram a aparecer. É muito diferente do que falar presencialmente” “(…) aquilo estava sempre a cair e não dava em nada. Os formadores não conseguiam fazer nada”

	Avaliação da carga horária	- Necessidade de alteração do horário das aulas	“Aquilo é feito no horário normal de trabalho. Tínhamos que estar ligados em determinadas horas. Estudámos muito assim (...)”
	Avaliação do formador	- O formador demonstrou-se disponível	“Mas o formador pôs-nos logo à vontade, mostrou-nos uma sala com computadores e disse: “esta sala é vossa, podem vir cá quando quiserem”
	Dificuldades apresentadas	<p>- Conciliação do curso com o trabalho</p> <p>- Horário das sessões sincronas</p> <p>- Problemas com a plataforma Moodle</p>	<p>“Não porque isso tem um grande problema. Nós estamos no nosso trabalho, temos trabalho para fazer. Não podemos estar no curso. Isto é assim, os recursos humanos são cada vez menores, cada vez menos pessoas para mais funções e depois aquilo é um horário de trabalho normal que temos trabalho para fazer e temos que estar ocupar com outras coisas, porque as sessões no chat têm horas específicas para lá se estar”</p> <p>“(...) mas como aquilo é no horário normal de trabalho é muito difícil as pessoas ignorarem o trabalho à volta”</p> <p>“Tirando a nossa primeira aula não tive grandes dificuldades”</p> <p>“Acho que correu bem. Vou-lhe explicar. Aquilo no primeiro dia correu extremamente mal, as pessoas foram-se embora para casa à exceção de uma pessoa que</p>

		<p>era de fora. Mas depois tivemos de lá voltar porque não se percebeu nada e o que é que nós fizemos? Combinámos um dia e fomos todos lá para a sala e foi completamente diferente. Falámos com o formador e mesmo entre nós. A partir daí foi tudo mais fácil”</p> <p>“(…) o sistema também estava em baixo nesse dia”</p> <p>“A única dificuldade que tivemos foi porque a plataforma estava em baixo”</p>
Avaliação dos requisitos do curso	<p>-Incoerência entre a experiência dos formandos inscritos com os requisitos estabelecidos</p> <p>- Reconhecimento da importância dos requisitos para o desenvolvimento do curso</p>	<p>“Ah, esses requisitos não se aplicam nem a mim nem a quase ninguém. Quase todos já tínhamos experiência”</p> <p>“O curso está vocacionado para quem já tem algum tipo de experiência”</p> <p>“Havia lá pessoas que não tinham muita experiência com computadores e que para elas aquilo era complicadíssimo”</p> <p>“(…) havia ali um ou dois camaradas que sabiam ligar o computador e pouco mais. Mas pronto, a maioria já trabalhava em programas desse género”</p> <p>“Entrevistador: Portanto concorda que este requisito esteja na documentação deste curso? Entrevistado: Sem dúvida”</p>

	Satisfação do formando	<ul style="list-style-type: none"> - Descontentamento por falta da presença do formador - Tempo de formação insuficiente para os conteúdos a lecionar - Preferência pelo presencial 	<p>“(…) aquilo não é difícil, aquele curso feito em b-learning da mesma maneira mas com mais apoio do formador presencialmente teria sido diferente”</p> <p>“Entrevistador: Imaginando-se sem qualquer tipo de experiência acha que o curso estava adequado? Entrevistado: Se estivesse sozinho numa secretaria não. Entrevistador: Portanto acha que iria precisar de mais pormenores? Entrevistado: Não, se estivesse sozinho numa secretaria ficava à nora completamente. Eles ensinam de tudo um pouco mas é tudo muito concentrado num espaço curto de tempo (…)”</p> <p>“Eu acho que presencialmente é melhor”</p> <p>“Voltaria a inscrever-me”</p>
	Resultados da formação	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizagens ao nível da pesquisa de documentação e funcionamento das tabelas - Desempenho do mesmo cargo e funções 	<p>“Aprendi a utilizar melhor as ferramentas como as tabelas, como ir à procura de algum assunto como por exemplo a duração da documentação”</p> <p>“Entrevistador: Após a formação passou a assumir novas funções ou cargos? Entrevistado: Não, não”</p>
	Sugestões de melhoria	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar o número de aulas presenciais - Visita de estudo ao arquivo - Aumentar a duração do curso 	<p>“Faltou mais tempo, devia de existir aulas presenciais, fazermos visitas ao arquivo porque as coisas aprendem-se melhor a ver do que apenas a falar”</p> <p>“(…) mais horas para falarmos sobre o arquivo”</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a componente prática -Aumentar o apoio do formador nas primeiras aulas - Explorar mais e com mais exemplos as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeita ao regulamento de conservação arquivística 	<p>“(...) a primeira aula devia ter sido mais objetiva, foi muito sintética tanto que depois tivemos que voltar lá”</p> <p>“(...) pelo menos nas primeiras aulas deveríamos ter mais apoio”</p> <p>“Acho que tínhamos de fazer mais exercícios e até simulações. Por exemplo simular um arquivo com pastas para as pessoas aprenderem porque fazer é diferente de estar só a estudar”</p>
Perceção sobre cursos em b-learning	Desvantagens	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades em conciliar o trabalho com o curso - Fraca interação entre formandos - Autoestudo 	<p>“Entrevistador: Acha que o facto de estar a trabalhar e ao mesmo tempo a fazer o curso o prejudica?</p> <p>Entrevistado: Sim”</p> <p>“(...) nós estamos atrás da secretária, chega alguém e pede para fazermos alguma coisa, o que é que vamos dizer? “olhe desculpe agora não dá porque estou no curso”? É um dos problemas destes cursos. Aquilo tem horários para estarmos todos juntos e é nesse sentido”</p> <p>“Entrevistado: É muito mais fácil existir interação e tirar dúvidas. É mais fácil estudar em grupo do que sozinho”</p> <p>“ É mais fácil estudar e compreender as coisas com os outros camaradas do que sozinho (...)”</p>

	Importância atribuída à formação a distância	<p>- Preferência pelo ensino presencial</p> <p>-Reconhecimento da importância desta metodologia para a organização no caso de pessoal deslocado fora das unidades de formação</p>	<p>“(…) presencial é sempre melhor”</p> <p>“Acho que é importante mas se compararmos a formação a distância e a presencial vivo bem sem a formação a distância”</p> <p>“Entrevistador: E para a Marinha, acha que a Marinha tem a beneficiar com este tipo de formação?</p> <p>Entrevistado: Eu acho que não. Quer dizer há exceções. Se uma pessoa estiver nos açores, na madeira percebo. Agora para quem está dentro da unidade? Não faz muito sentido”</p>
	Motivação para frequentar outros cursos a distância	- Preferência pelo presencial	<p>“Entrevistador: Portanto se lhe dessem a escolher inscrever-se num curso a distância ou presencial o que escolheria?</p> <p>Entrevistado: Escolheria o presencial”</p>

Entrevista D

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	<ul style="list-style-type: none"> - Desempenho de funções de secretaria - Imposição da chefia 	<p>“Porque eu estou a desempenhar funções de ordenança mas estou na secretaria daí me terem inscrito neste curso”</p> <p>“Entrevistador: Portanto, foi a sua chefia que o propôs para o curso. Entrevistado: Exatamente”</p>
	Motivo de inscrição na modalidade b-learning	<ul style="list-style-type: none"> - Imposição da chefia 	<p>“Não fui eu que escolhi, foi o meu chefe que me inscreveu”</p>
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Curso complicado 	<p>“Pensei que fosse uma coisa muito complicada (...)”</p>
Experiência e importância atribuída à formação	Experiências anteriores em cursos a distância	<ul style="list-style-type: none"> -Sem experiência -Desmotivação para frequentar o curso na modalidade b-learning 	<p>“Entrevistador: Antes deste curso alguma vez tinha frequentado um curso a distância? Entrevistado: Não, foi a primeira vez”</p> <p>“Eu até já fiz um exame para o curso de inglês só que tive apenas 27% e com essa pontuação só me podia inscrever no curso a distância. Penso que se tivesse mais de 50% é que me poderia inscrever durante o</p>

		- Desistência do curso por motivos pessoais	<p>ano numa edição presencial. Esse era um dos cursos que estive para fazer a distância mas depois desmotivou-me e acabei por não fazer”</p> <p>“(…) nem comecei. Deram-me os manuais mas nunca comecei a fazer nada”</p> <p>“Não era a melhor altura e depois também na altura não andava muito bem e não estava com grande cabeça para estudar”</p>
	Experiência em serviço de secretaria	- Desempenho de funções de secretaria	<p>“Entrevistador: E diga-me uma coisa já desempenhava funções em serviço de secretaria?</p> <p>Entrevistado: Já fazia sim”</p>
Plataforma Moodle	Experiência com a plataforma	- Sem experiência	“Não, foi a primeira vez que funcionei com o Moodle”
	Avaliação sobre o funcionamento da plataforma	- Difícil de utilizar	“É um bocadinho difícil. Tive dificuldades”
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	- Formador	<p>“Entrevistador: No início foi-lhe explicado como é que o curso ia decorrer, como iria ser feita a avaliação...?</p> <p>Entrevistado: Sim, o formador explicou tudo e foi claro”</p>

Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Reconhecimento dos conteúdos	“Entrevistado: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.” Entrevistador: Falámos sobre isso e foi claro.
	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”	- Necessidades de se explorar melhor os conteúdos que assentam nestas funções e tarefas	“Entrevistado: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal” Entrevistador: Notas, ofícios...É assim até podia ser mais explorado mas eu tive muitas dificuldades aqui.
	“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”	- Necessidades de se explorar melhor os conteúdos que assentam nestas funções e tarefas	Entrevistado: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor” Entrevistador: Essa também não explorei muito”
	“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”	- Reconhecimento dos conteúdos	Entrevistado: “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.” Entrevistador: Sim, isso já eu fazia”
	Avaliação geral dos conteúdos	- Os conteúdos não estão adequados a todos os tipos de secretarias	“Entrevistado: E quanto à adequação do programa, acha que os conteúdos que foram dados vão ao encontro das necessidades de formação para o desempenho das suas funções?

		- Necessidade de explorar melhor alguns conteúdos	<p>Entrevistador: Algumas coisas porque há outras que não desempenho também pelo tipo de secretaria onde estou (...)”</p> <p>“(...) mas acho que os conteúdos deviam ser mais explorados”</p>
Avaliação do curso	Avaliação das ferramentas e métodos utilizados	<p>- Preferência pelos conteúdos de leitura</p> <p>- Métodos pedagógicos adequados</p>	<p>“Preferi o pdf que era só ler (...)”</p> <p>Entrevistado: Os métodos pedagógicos, acha que foram os adequados?</p> <p>Entrevistador: Foram, embora eu tenha precisado de alguma ajuda”</p>
	Avaliação da carga horária	- Poucas aulas presenciais	“Penso que deveria existir mais sessões presenciais”
	Avaliação do formador	- O formador demonstrou-se disponível e flexível	<p>“Pôs-me à vontade e foi fazendo perguntas presencialmente e eu entretanto fui respondendo (...)”</p> <p>“(...)o formador pode ter o mesmo papel e penso que tem as mesmas valências que o formador presencial”</p>

	Condições para frequência do curso	-Frequência do curso em tempo de serviço e com as ferramentas necessárias	<p>“Entrevistador: E a sua chefia permitiu-lhe fazer o curso em horário de serviço?</p> <p>Entrevistado: Sim.</p> <p>Entrevistador: E deram-lhe as ferramentas necessárias, um computador com ligação à intranet e internet?</p> <p>Entrevistado: Sim, nesse aspeto esteve tudo bem”</p>
	Dificuldades apresentadas	<p>- Dificuldades em funcionar com a plataforma</p> <p>-Falta de participação nos chats</p> <p>- Limitações pessoais</p> <p>-Dificuldades em compreender conteúdos relacionados com as tarefas de secretaria</p>	<p>“Sim, no chat eu pouco participei porque é como lhe digo foi a primeira vez que estive num curso destes e não estava à vontade, não conseguia responder. Na plataforma também tinha alguma dificuldade”</p> <p>“Mas também é assim eu faço tratamento de psiquiatria e também muitas vezes não tenho raciocínio para algumas coisas, por vezes não consigo desenvolver e talvez por aí é que não desempenhe todas as tarefas que foram dadas”</p> <p>“Entrevistado: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento</p>
			<p>de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”</p> <p>Entrevistador: Notas, ofícios...É assim até podia ser mais explorado mas eu tive muitas dificuldades aqui”</p>
	Avaliação dos requisitos do curso	-Curso concebido para quem já tem experiência	<p>“Entrevistador: Imagine que não tinha qualquer experiência de secretaria. Acha que este curso seria suficiente para lhe dar a conhecer tudo o que precisava?</p> <p>Entrevistado: Não. Tudo, tudo não mas ficava com</p>

			<p>algumas bases.</p> <p>Entrevistador: Acha que este curso está mais moldado para pessoas que vão exercer pela primeira vez ou que já tenham alguma experiência?</p> <p>Entrevistado: Para pessoas que já têm experiência, sem dúvida”</p>
Satisfação do formando	<p>- Desenvolvimento de aprendizagens</p> <p>- Mais difícil em relação ao presencial</p>		<p>“(…) mas com o desenrolar do tempo fui vendo que os conteúdos eram sobre algumas coisas que já fazia e portanto consegui aprender”</p> <p>“Os cursos que tirei foram todos presenciais e neste notei mais dificuldades”</p>
Resultados da formação	-Desenvolvimento de novas aprendizagens não colocadas em prática no ambiente de trabalho por incapacidades pessoais		<p>“ É assim há muitas coisas que eu não sabia e que aprendi embora não as esteja a colocar em prática. É o grande problema dos cursos porque vou aos cursos mas depois não meto em prática acabo por me esquecer das coisas”</p>
	-Desempenho do mesmo cargo e funções		<p>“Entrevistador: Mas porque é que não executa o que aprendeu?</p> <p>Entrevistado: É assim eu acho que neste momento não tenho capacidade para desenvolver a matéria que aprendi e por isso é que não coloco em prática”</p> <p>“Entrevistador: E diga-me uma coisa, após este curso passou a assumir novas funções ou cargos?</p> <p>Entrevistado: Não. Ficou tudo na mesma”</p>

	Sugestões de melhoria	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar o número de aulas presenciais - Aumentar a duração do curso 	<p>“(…) acho que devíamos ter mais aulas. O curso deveria demorar mais tempo para ter uma componente maior de iniciação à plataforma”</p> <p>“Ter mais aulas presenciais (...)”</p>
Perceção sobre cursos em b-learning	Vantagens	- Sem vantagens	“Vantagem... eu não vejo nenhuma, prefiro sempre o presencial”
	Desvantagens	<ul style="list-style-type: none"> - Autoestudo dificulta a compreensão dos conteúdos - Não é uma boa metodologia para todos os tipos de formandos 	<p>“É assim eu presencialmente ao receber a matéria consigo perceber melhor do que ser à distância e ser eu a estudar por mim próprio”</p> <p>“É assim eu como tenho alguma dificuldade em perceber as coisas acho que no presencial eu consigo mais facilmente perceber e desenvolver mais aprendizagens”</p> <p>“Acho que depende muito da pessoa que está a aprender a matéria”</p>
	Importância atribuída à formação a distância	- Bom para pessoal com alguma experiência e aptidão	“Mas também os cursos a distância, para quem já tem algumas valências pode ser bom porque todos os camaradas que andaram no curso comigo conseguiram entregar todos os trabalhos e fazer tudo o que era pedido”
	Motivação para frequentar outros cursos a distância	<ul style="list-style-type: none"> - Voltaria a inscrever-se em caso de necessidade - Preferência pelo presencial 	<p>“Entrevistador: Portanto se eu lhe desse hoje a escolher para ir para um curso em b-learning ou para um presencial escolheria o presencial?</p> <p>Entrevistado: Sim, exatamente.</p> <p>Entrevistador: Mas voltaria a inscrever-se num</p>

			<p>curso em b-learning?</p> <p>Entrevistado: Sim, voltaria se não existisse o curso presencial.”</p>
--	--	--	---

Entrevista E

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de talhado de cargo - Proposta do comandante 	<p>“Teve a ver com o mapa elaborado pela Direção de Formação que atribui às unidades um plano de formação onde cada militar, consoante o seu número de detalhe, tem uma formação específica e no meu caso este curso fazia parte do meu plano de formação. Eu sabia que o tinha de tirar para completar o meu plano de formação e fui inscrito pelo comandante para estar habilitado com todos os cursos que me eram solicitados”</p> <p>“O comandante propôs e foi dizer sim ou não de acordo com o planeamento de férias e com o planeamento dos trabalhos a executar diariamente. Foi-me proposto, abriu o curso com antecedência, não é? A previsão de cursos PFM II e fui de livre vontade”</p>
	Motivo de inscrição na modalidade b-learning	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa detalhado de cargo - Inscrição na modalidade b-learning e presencial 	<p>“Eu por acaso no meu plano de formação tenho os dois e frequentei os dois. O a distância e o presencial”</p> <p>“Entrevistador: Então foi aos dois cursos, é isso? Entrevistado: Exatamente”</p> <p>“O presencial foi mesmo porque fazia parte do plano de formação. Tinha de ter os dois. Eu aqui para exigir que a guarnição tire os cursos tenho de dar o exemplo”</p>

			“Fiz primeiro o curso em b-learning”
	Expectativas	- Adquirir conhecimentos no âmbito do serviço de secretaria	“Basicamente era tentar perceber tudo o que envolve uma secretaria mas aí se calhar eu elevei a fasquia”
	Fonte de divulgação do curso	- Mapa detalhado de cargo	“Quando cheguei à unidade e vi o plano de formação da unidade tive conhecimento que existia”
Experiência e importância atribuída à formação	Experiências anteriores em cursos a distância	-Sem experiência - Desconhecimento quanto aos cursos a distância na Marinha	Entrevistador: (...) Antes deste curso, alguma vez tinha frequentado algum curso a distância? Entrevistado: Não, foi a primeira vez” “A distância não! Tive conhecimento de outros cursos fora do PAFM, no CNED mas de resto não tinha conhecimento”
	Experiência em serviço de secretaria	- Sem experiência anterior - Acumula funções como chefe de secretaria e de comunicações	Entrevistador: (...) antes de ter frequentado o curso já tinha estado em alguma secretaria? Entrevistado: Não, não” “Acumulo funções com a secretaria e sou chefe de comunicações. Acumulo internamente pela dificuldade que existe na gestão do pessoal com a secretaria”

Plataforma Moodle	Experiência com a plataforma	- Já tinha utilizado o Moodle no curso do CNED não transparecendo qualquer tipo de dificuldade	“Tinha tido uma experiência logo ao início, quanto entrei para a Marinha, em 2008/2009 no CNED. Na altura pareceu-me fácil, um ambiente amigo do utilizador e não houve dificuldades”
	Avaliação sobre o funcionamento da plataforma	- Ferramenta fácil de trabalhar	“Mas em termos de aplicação é simples de trabalhar”
	Avaliação da formação no âmbito do funcionamento com a plataforma	- Avaliação satisfatória	“Entrevistador: Aquela formação que vos é dada ao início para aprenderem a funcionar com a plataforma foi suficiente? Entrevistado: Sim, sim, sem dúvida”
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	- Formador	“Entrevistador: E diga-me uma coisa foi-lhe explicado no início, já que nunca tinha ido a um curso a distância, como é que iria ser o curso, como é que iriam ser avaliados...Isso para si foi claro ou fez-lhe alguma confusão? Entrevistado: Não, o formador explicou tudo e foi claro”
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Reconhecimento dos conteúdos	“Entrevistador: Então a primeira é a seguinte: Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas Entrevistado: Sim, isso foi claro”

	<p>“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”</p>	<p>- Reconhecimento dos conteúdos</p>	<p>“Entrevistador: Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeita ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal Entrevistado: Sim, fiquei ainda mais esclarecido nesta do que na anterior”</p>
	<p>“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”</p>	<p>- Revela a importância da existência de uma visita ao centro de comunicação individual do CDIACM</p>	<p>“Entrevistador: Muito bem. Vamos ao próximo: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor” Entrevistado: Tem a ver com o próprio código do processo, temos que atribuir a cada assunto um código de processo. Uma das coisas que não houve no meu curso mas que soube que logo na edição a seguir existiu e foi uma crítica que fiz no opinograma. Eu não fui ao centro de comunicação individual do CDIACM. Eu não visitei e o curso que veio a seguir a mim já visitou”</p> <p>“Para mim teria sido importante. Eu tive uma palestra mas não fui presencialmente conhecer o local, como é que fazem, quem são as pessoas que fazem, mas acho que foi uma lacuna porque o meu adjunto foi à edição seguinte e disse-me que foi lá”</p>
	<p>“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de</p>	<p>- Reconhecimento dos conteúdos</p>	<p>“Entrevistador: Por fim temos aqui algo que até tem a ver com isto que estamos a falar, “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.”</p>

	conservação administrativa dos documentos”		Entrevistado: Sim demos”
Avaliação do curso	Avaliação da carga horária	<ul style="list-style-type: none"> - Carga horária apropriada - Sugestão de redução do curso 	<p>“A carga horária está muito bem distribuída. O curso a distância é mais tempo mas não tem tantas horas diárias enquanto que o presencial é mais curto mas acaba por equivaler.</p> <p>Eu acho que poderá ser eventualmente muito longa mas isto depois depende. Eu acho que três semanas num curso a distância é muito tempo. Essas três semanas significam que o militar tem de estar essas três semanas disponível para...e pelo menos três vezes por semana. Talvez, não sei, mas talvez duas semanas, duas vezes por sai teria chegado”</p>
	Avaliação do formador	- O formador demonstrou-se disponível e flexível	<p>“Eu no opinograma fui claro sobre isso. Os formadores foram exemplares, mesmo no a distância que acredito que seja o mais complicado. É chato uma pessoa entrar num chat e não ver lá nenhum aluno. Acredito que seja complicado. Mas o formador dispôs-se, até fora das horas de formação, para ajudar, esclarecer dúvidas...entrámos até em alguns assuntos que nem tinham a ver com as próprias matérias a lecionar e pronto, do formador não tenho nada a dizer”</p>
	Condições para frequência do curso	-Frequência do curso em tempo de serviço e com as ferramentas necessárias	<p>“Sim, e mesmo de tempo somos uma unidade virada para a formação. Tive tudo ao nível de tempo materiais, isso sem dúvida”</p>

	Dificuldades apresentadas	<p>- Dificuldades em conciliar o curso e as horas de estudo assíncrono com o trabalho</p>	<p>“Eu tive alguma dificuldade em frequentar as aulas porque na altura houve um grande fluxo de trabalho aqui mas de resto não tive dificuldade nenhuma”</p> <p>“Falo por mim. Numa das aulas do chat isto foi muito demonstrado pelo meus colegas de formação. Foi muito difícil na hora certa da sessão síncrona conseguirmos estar lá todos e continuarmos lá todos porque é normal que no nosso local de trabalho, a distância, por muito que o comando soubesse o que é que estávamos a fazer... ainda agora eu estou aqui na secretaria e já me entraram duas pessoas pela secretaria a dentro, não é fácil. Já tive de dizer para saírem, mas não é fácil e eu numa aula de uma hora e meio estando aqui presencialmente, não é fácil”</p>
	Avaliação dos requisitos do curso	<p>-Concorda que o curso seja para principiantes no serviço de secretaria</p> <p>- Concorda que seja necessário conhecimentos no âmbito da informática</p>	<p>“Entrevistador: (...) vir a exercer pela primeira vez, na respetiva categoria, cargos ou funções relacionados com o serviço de secretaria. Concorda que isto seja um requisito? Entrevistado: Sim”</p> <p>“Entrevistador: Portanto foi sem experiência nenhuma. Acha que isso dificultou o seu desenvolvimento no curso? Entrevistado: Se calhar não estaria tão interessado. Quando uma pessoa já... eu por exemplo tirei um curso presencial em MMHS e aquilo para mim...eu fui lá basicamente ajudar os meus camaradas que não eram da minha especialidade”</p>

			<p>“Entrevistador: Muito bem. O segundo requisito é conhecimentos de informática na optica do utilizador.</p> <p>Entrevistado: Também mantinha porque há muitas pessoas com dificuldades”</p> <p>“Eu trabalho diariamente com mais do que um computador porque trabalho com MMHS e tenho três contas de Outlook. Para mim não foi difícil mas acredito que tenha sido porque eu também fui ao curso com militarizados, salvo erro um polícia marítimo ou dois e sei que não é fácil porque eles estão habituados a estar no terreno (...)”</p> <p>“(...) mas se conseguirem conjugar era melhor porque retira tempo ao formador que perde algum tempo da aula a resolver esses problemas”</p>
	Satisfação do formando	- Curso não correspondeu às expectativas tendo ficado dúvidas por esclarecer	<p>“Sinceramente fiquei na mesma, na altura fiquei na mesma. As dúvidas que eu tinha mantiveram”</p> <p>“Pronto, a fasquia era elevada. Não correspondeu totalmente às expectativas mas obviamente saí mais enriquecido do curso”</p>
	Resultados da formação	-Desenvolvimento de novas aprendizagens no que respeita às normas estabelecidas no âmbito do serviço de secretaria	<p>“Mais a teoria. A prática não. A parte mais teórica, por exemplo eu quando cheguei aqui toda a gente abria a correspondência e a partir do momento em que eu tive a teoria onde estava escrito no preto e no branco que quem</p>

		-Desempenho do mesmo cargo e funções	<p>abre a correspondência é o chefe da secretaria na minha ausência já ninguém abre. Por exemplo como é que me dirijo de unidade para outra, se é uma nota ou um ofício. Pronto em relação a essa componente teórica fiquei muito esclarecido. Ajudou muito no dia-a-dia”</p> <p>“A secretaria é um mundo, envolve a vida das pessoas mas o curso em si deu-me um know how em termos do que é que se passa numa secretaria. Os problemas que são diretos com cada caso, aí já é diferente”</p> <p>“O organograma eu já conhecia e já sabia, mas em termos da abertura da correspondência, o que é uma nota e um ofício foi no curso a distância que eu aprendi como é que se fazia corretamente”</p> <p>“Continuei como chefe de secretaria, ficou tudo igual”</p>
	Sugestões de melhoria	<p>- Necessidade de padronizar os procedimentos para todas as secretarias</p> <p>- Implementação do sistema de arquivo digital</p>	<p>“Eu sinto alguma dificuldade aqui numa secretaria pequenina, tenho dois adjuntos e somos os pais para os militares daqui e acho que é assim que uma secretaria deve ser. Eu não tenho que me dirigir para uma secretaria para pedir para me marcarem férias para novembro por exemplo. Existe um planeamento de férias, a secretaria gere, a secretaria entra no gesferias, fecha e as guias saem automaticamente.</p>

			<p>Quando há uma alteração à lei da paternidade nós próprios na secretaria pequenina é que temos de ir à procura da informação quando não deveria ser assim. Aquilo que eu disse logo quando o curso acabou o curso é que deveria existir uma secretaria central na Marinha com pessoas experientes no assunto, com formação que enviasse para as suas subordinadas, as secretarias mais pequenas, todo o tipo de informação. O que é que alterou, o que é que os militares têm direito”</p> <p>“Acho que o curso de secretaria em si nem aborda este tipo de assuntos. Cada um faz à sua maneira e as vossas funções são estas. O que se repara no dia-a-dia é que aquilo que faço não é o mesmo que outra secretaria faz. A informação não chega aqui e portanto estamos cada um por si”</p> <p>“ Se a formação fosse igual para todos. Se existisse só uma forma de trabalhar para todos... Depois há outros que mandam requerimento acompanhado por uma nota, foi assim que eu aprendi, há secretarias que mandam ao coberto de um requerimento, ou seja não é igual. Não trabalhamos todos da mesma forma e foi uma coisa que eu escrevi logo no opinograma no final do curso”</p> <p>“Existe um esforço mas acho que ainda existem muitas unidades em que falta implementar aquilo. Já falei com alguns camaradas que trabalham em secretaria e enquanto não regularizarem ou não implementarem o sistema de arquivo digital para</p>
--	--	--	---

		<p>- Introdução de sessões em videoconferência</p>	<p>todas as unidades e trabalharem todas no servidor onde o CDIACM possa entrar e retirar os documentos para arquivo intermédio e para arquivo histórico as unidades entre si, sozinhas não o vão conseguir fazer isto. Eu quando fui alvo de uma inspeção em 2014 o que eu fazia era manter os dois sistemas, o arquivo digital onde guardo tudo em pdf, notas, ofícios entre outras coisas e também me pediram para guardar em papel ou seja para fazer trabalho em duplicado”</p> <p>“Com a videoconferência era completamente diferente. Aí colmatava essa lacuna. Tinham era de dotar as unidades para terem essa capacidade”</p>
Perceção sobre cursos em b-learning	Comparação com o presencial	<p>- Reconhecimento de que os dois cursos abordam alguns conteúdos distintos</p> <p>- O curso presencial foi mais detalhado ao contrário do curso b-learning que foi mais generalista</p> <p>- Preferência pelo presencial</p> <p>- No presencial existe um apoio instantâneo do formador</p> <p>- a escrita pode ser interpretada de várias formas o</p>	<p>“Apenas acho que eles abordam alguns aspetos diferenciados. Um é mais intenso, pronto é presencial e o a distância dá-nos uma perspetiva mais global, mais visto de cima. O presencial é mais prático, vemos mesmo o que é que se faz. Aliás no a distância temos três aulas presenciais no início, no meio e no fim que nos dá também uma perspetiva do que é que se faz realmente nas unidades. Agora o presencial que é todos os dias, obviamente que dá-nos uma abertura maior, um esclarecimento maior do que a distância”</p> <p>“Entrevistador: Muito bem! Portanto se eu lhe perguntar onde é que aprendeu mais... Entrevistado: Foi no presencial”</p> <p>“Entrevistador: Então sentiu que... é que</p>

		<p>que dificulta o poder de argumentação e de exposição das dúvidas nos cursos b-learning</p> <p>- Os cursos b-learning não se adequam a todos os cursos como por exemplo o curso de socorrismo</p> <p>- As metodologias utilizadas nos cursos b-learning propiciam o auto estudo e exploração dos conteúdos</p>	<p>supostamente o curso é o mesmo, a documentação do curso é a mesma, os conteúdos são os mesmos mas sentiu que existiu diferenças significativas? Entrevistado: Exatamente”</p> <p>“No presencial, nós quando estamos a fazer algo e surge-nos uma dúvida falamos diretamente com o formador e expomos a questão. A distância numa aula de chat com seis ou sete formandos não é fácil porque o próprio formando para conseguir controlar, tem de ter uma disciplina muito grande no circuito. Eu no presencial exponho ao meu ponto de vista e consigo argumentá-lo. Ao escrever é mais difícil, eu posso querer dizer uma coisa e a outra pessoa não perceber o que eu quero dizer”</p> <p>“Não vamos fazer um curso de socorrismo a distância. Talvez no futuro até dotem as unidades de militares formados para dar essa formação nas unidades e aí sim tudo será adequado”</p> <p>“Se calhar pelo a distância ser com perguntas diretas em que nós é que temos de ir à procura da resposta isso faz com que nós também...depende do método de estudo de cada um mas faz-me ir à procura do assunto, faz-me ler mais coisas do que se me tivessem a passar só um conteúdo específico e faz com que leia a mesma coisa mais vezes e retê-la mais rapidamente, ou seja quando um formador a distância faz-me uma pergunta faz-me ir à procura da resposta</p>
--	--	--	---

		<p>- A interação com os restantes colegas é possível em ambas as metodologias</p>	<p>e faz-me ler outros conteúdos sem ser aqueles que ele me está a perguntar. O curso a distância até é bom neste aspeto”</p> <p>“Entrevistador: E diga-me uma coisa, acha que a interação com os restantes camaradas foi possível no curso b-learning?</p> <p>Entrevistado: Sim, inclusive recebi telefonemas de alguns camaradas que não estavam a trabalhar em secretarias mas que iriam trabalhar no futuro e ligavam para expor as dúvidas e a perguntar como é que aqui se fazia. Isso aconteceu, trocámos logo os números. É a camaradagem da Marinha.</p> <p>Entrevistador: Neste âmbito sentiu alguma diferença em relação ao presencial?</p> <p>Entrevistado: Não, não. Existiu interação na mesma”</p>
--	--	---	---

	<p>Importância atribuída à formação a distância</p>	<p>- Reconhecimento da formação b-learning para a guarnição que não tem acesso à formação tão facilmente devido às distâncias e logística abrangente</p>	<p>“Para mim os cursos b-learning são importantes porque unidades por exemplo na Madeira, Açores e no Norte não têm a mesma possibilidade de ter formação como os que estão mais perto. Isto também porque os processos de ajudas de custo estão cada vez mais difíceis de elaborar porque há muitas questões orçamentais. A formação a distância é sem dúvida fundamental até para manter os planos de formação das unidades em vigor. Agora essa formação tem de ser efetiva e os métodos de estudo têm de ser adequados a isso. Para mim quando a Direção de Pessoal me envia um plano, ou seja as intenções de formação para determinado mês eu envio os nomes dos militares e depois ou não os nomeiam ou nomeiam e quando faço o processo de ajudas de custo dizem que não é atribuído porque eu é que estou a meter os militares no curso. Não é fácil incluir militares para um curso quando depois não há reciprocidade...o processo de ajudas de custo é muito burocrático. Neste sentido a formação a distância era muito importante e talvez os militares adiram mais desde que os cursos sejam adequados”</p>
--	---	--	--

Anexo P – Grelhas de análise das entrevistas aos ex-formandos do curso presencial

Entrevista F

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	- Imposição da chefia	<p>“Portanto agora fui a este curso e vou-lhe ser sincera, fui obrigada porque acho que já não tenho idade para andar em cursos, obrigaram-me a ir e fui. Foi porque a chefia achou que eu devia ir e porque dizem que nos cursos se aprende sempre alguma coisa e é verdade”</p> <p>“Não sei a chefia entendeu que eu tinha de tirar o curso e fui”</p> <p>“Entrevistador: Portanto pelo que já percebi a sua motivação não era assim muita...</p> <p>Entrevistado: Não, não era nenhuma mesmo”</p> <p>“Tive lá, frequentei o curso até ao fim mas ia para lá porque tinha que ir”</p> <p>“Entrevistador: Então porque é que acha que o seu chefe não viu a necessidade de ir ao curso logo quando chegou?</p> <p>Entrevistado: Isso não lhe sei responder porque eles disseram-me...talvez porque na altura que eu cheguei cá não houvesse o curso”</p>

			<p>“(...) fui para lá obrigada (...)”</p> <p>“Confesso que não tive motivação e pronto”</p>
	Motivo de inscrição na modalidade presencial	- Imposição da chefia	<p>“Entrevistador: Portanto a sua chefia nunca lhe perguntou se queria ir ao curso na modalidade presencial ou a distância?</p> <p>Entrevistado: Não me perguntaram nada. Disseram que eu tinha de ir e fui pronto”</p>
	Expectativas	<p>- Sem expectativas</p> <p>- Desmotivação por não poder aplicar as possíveis aprendizagens do curso</p>	<p>“Lá está para mim não foi expectativa porque eu sabia que se eu fosse aprender qualquer coisa naquele curso eu depois na vida real não ia aplicar”</p>
Experiência e importância atribuída à formação	Experiência em serviço de secretaria	<p>- Desempenha funções na secretaria da ETNA há três anos</p> <p>- Trabalha em secretarias há trinta anos</p> <p>- Passou pelas secretarias do Estado Maior e de uma capitania</p>	<p>“Entrevistador: E diga-me uma coisa, está aqui na ETNA à quanto tempo?</p> <p>Entrevistado: Vou fazer três anos”</p> <p>“(...) é o que eu faço há trinta e tal anos”</p> <p>“(...) estive no Estado Maior vinte e sete de anos, lá era de uma maneira, depois estive cinco meses numa capitania foi totalmente diferente (...)”</p>
	Formação na área de secretaria	- Curso de técnicas de secretaria	<p>“Entrevistador: Alguma vez tinha participado em algum curso deste género, dentro deste tema?</p> <p>Entrevistado: Sim, já há muitos anos. Eu já tinha tirado aqui na ETNA o curso técnicas de secretaria para aí há vinte e tal anos”</p> <p>“(...) como eu já tinha frequentado o outro, embora à</p>

			muitos anos, já sabia o que tinha acontecido no outro, o que tínhamos feito (...)”
	Tempo decorrente desde que chegou à unidade até frequentar o curso	- Dois anos	<p>“Entrevistador: Então foi ao curso um ano e meio depois de já cá estar?</p> <p>Entrevistado: Não, dois anos”</p>
	Importância atribuída à formação	- Reconhecimento da importância da aprendizagem ao longo da vida	<p>“Eu acho que é importante. Para já logo no início da nossa vida começamos na escola. Aprendemos logo na primária a ter uma formação e eu acho que pela nossa vida fora é importante e que deve continuar. Se em pequeninos começamos logo a ser formados então é porque temos de ter formação para o resto da vida”</p>
	Perceção do formando quanto à importância que a Marinha atribui à formação	- Marinha como o organismo das Forças Armadas que mais aposta na formação profissional	<p>“(...) temos tantos cursos aliás estamos dentro de uma escola que dá formação. Acho que a Marinha dá muita importância à formação. Está a formar tantas marinheiras e marinheiros e mesmo a formação profissional temos aí tantas pessoas que vêm tirar formação de fora. Acho que a Marinha é o organismo das Forças Armadas que aposta mais na formação”</p>
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	- Enquadramento realizado pelo formador de forma clara	<p>“Entrevistador: Muito bem. Agora no decorrer do curso, quando começou as aulas lembra-se de lhe terem explicado como é que iria funcionar o curso, como iria ser avaliado...?</p> <p>Entrevistado: Para mim isso foi claríssimo. Foi bem explicado (...)”</p> <p>“Mas isso foi bem explícito e bem explicado por parte do formador. Não tinha dúvida nenhuma a esse</p>

			respeito”
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Reconhecimento dos conteúdos - Avaliação satisfatória	Entrevistador: A primeira diz ““Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas” Entrevistado: Falámos nessa matéria. Eu não tive dificuldade nisso, aliás até saiu uma pergunta no teste por causa disso. Houve lá pessoas que perguntavam ao formador, até tenho aqui nas minhas anotações...mas pronto demos esta matéria sim.
	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”	- Reconhecimento dos conteúdos - Avaliação muito satisfatória	Entrevistador: Então vamos passar à próxima. “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal” Entrevistado: Demos sim senhor, Esta parte foi muito bem trabalhada, eu até tenho aqui as rotinas de uma secretaria, que é essa parte, receber, registar, processar os documentos. Portanto isso foi muito bem trabalhado”
	“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”	- Reconhecimento dos conteúdos - Avaliação satisfatória	Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor” Entrevistado: Também falámos. Classificação dos documentos que é o muito secreto, secreto confidencial e reservado”

	<p>“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecimento dos conteúdos - Avaliação muito satisfatória - Formação desenvolvida através de uma palestra com um especialista na área 	<p>“Entrevistador: Muito bem! Por fim “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”</p> <p>Entrevistado: Também demos. Isso demos durante o curso e depois tivemos o Sargento Branco que é do arquivo que nos deu uma palestra no fim do curso. Para quem não faz isso o dia-a-dia essa palestra é muito importante e ele explicou muito bem como se fazia o arquivo intermédio, o histórico portanto foi tudo muito bem explícito”</p>
	<p>Avaliação da carga horária</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente prática insuficiente - Duração do curso adequada 	<p>“Eu aí achei que a componente prática devia ser um bocadinho maior porque a prática é feita nos computadores e foi muito pouco tempo”</p> <p>“Entrevistador: Acha que os cinco dias do curso foram suficientes?</p> <p>Entrevistado: Para mim chegou agora em relação aos meus colegas vamos saber. Para mim chegou porque para além de já ter o curso, como trabalho com isto no dia-a-dia já tenho conhecimentos. Para mim chegou perfeitamente”</p> <p>“(…) foi pouco tempo. Aí acho que a carga horária...já não me recordo quanto tempo foi de práticas mas foi pouco. A teórica por outro lado foi bastante tempo”</p> <p>“Tivemos aulas teóricas e também tivemos algumas práticas”</p>

	Avaliação do formador	<p>- Satisfação para com o formador que era novo neste cargo</p> <p>-O formador apoiou os formandos e geriu bem o tempo</p>	<p>“(...)explicou-nos muito bem o formador, que coitado foi o primeiro curso que ele deu aqui, era recente, estava cá à pouco tempo e ele dizia-nos “vocês estão aqui a aprender mas eu também aprendo com vocês”</p> <p>“O formador tentava dar um apoio e o tempo foi bem gerido mesmo com as dificuldades”</p>
	Condições para frequência do curso	- Continuou a trabalhar durante o período do curso de forma voluntária	<p>“Eu nos cinco dias que estive a tirar o curso eu entrava aqui às sete e pouco da manhã e estava até às nove. Vinha fazer o meu serviço alí na secretaria, às nove ia para o curso, saía do curso mais ou menos às quatro e vinte, vinha para aqui e saía daqui muitos dias às oito da noite”</p> <p>“Não, porque quis. Porque quis, ninguém me obrigou. Tinha um chefe que merecia e não merecia ficar alí sozinho então vinha ajudá-lo. Foi uma escolha minha, ninguém me disse para vir ou ficar, fui eu que decidi assim e conciliei”</p>
	Dificuldades apresentadas	- Não refere dificuldades	<p>“É assim eu dificuldades não encontrei (...)”</p> <p>“Isso é uma boa pergunta para quem não tenha experiência. Eu não encontrei dificuldades (...)”</p>
	Avaliação dos requisitos do curso	- O requisito quanto aos conhecimentos básicos de informática é necessário no entanto os formandos que frequentam a formação não apresentam essas aptidões	<p>“(...) não tinham bases de informática”</p> <p>“Que nem sempre ocorrem, este das bases de informática principalmente. Nem toda a gente que vem ao curso está preparada para o frequentar porque havia lá pessoas, não é o meu caso porque estou habituada, trabalho todos os dias com a internet,</p>

		<p>- Curso indicado para pessoas em início de desempenho de funções em serviço de secretaria</p>	<p>Outlook, mas sei que houve lá pessoas que tiveram dificuldade”</p> <p>“Eu como trabalho no dia-a-dia nos computadores não tive grandes dificuldades mas havia lá colegas meus que não trabalhavam e não tinham bases”</p> <p>“Pronto, por isso é que eu digo no início as pessoas vão ter mais dificuldades do que eu tive agora e vai ser mais proveitoso para elas porque quem já está há muitos anos neste trabalho depois tem...desmotiva, não tem interesse”</p>
	Satisfação do formando	- Satisfação com o curso	<p>“(...) mas gostei de estar no curso e sempre aprendi alguma coisa mas para mim tudo ou quase tudo que dei no curso não foi novidade”</p> <p>“Entrevistador: Agora avaliando esta formação no geral, diga-me o que é que faltou a esta formação para ser a ideal?</p> <p>Entrevistado: Para mim foi a ideal, para mim não faltou nada”</p> <p>“Para mim os conteúdos foram bem transmitidos e acho que as pessoas compreenderam bem a matéria”</p> <p>“(...) acho que foi uma formação que correu bem”</p> <p>“Não, ninguém ficou a pensar “podíamos ter avançado mais um bocadinho “.</p>

		- Curso adequado para quem está no início do desempenho das funções em serviço de secretaria	“Recomendo a formação para o início de carreira agora para quem está já há muitos anos ...”
	Resultados da formação	- Os procedimentos/ conteúdos transmitidos no curso já eram aplicados no trabalho desempenhado antes da formação	<p>“Entrevistador: Portanto se eu lhe perguntar o que é que transferiu para o seu trabalho...</p> <p>Entrevistado: Nada”</p> <p>“Não transferi porque já o fazia e por esse motivo é que não transferi nada. Praticamente já fazia tudo como foi dito no curso. O registo da correspondência é tal e qual como eu fazia e que continuo a fazer”</p> <p>“Sempre se aprende alguma coisa mas para o serviço que estou a desempenhar eu praticamente não aprendi nada mas pronto”</p>

		<p>- As novas aprendizagens no âmbito do arquivo não são colocadas em prática no ambiente de trabalho por desadequar-se à realidade</p> <p>- Manteve o mesmo cargo e funções</p>	<p>“Muitas coisas que eu aprendi não estou a aplicar e isso desmotiva muito”</p> <p>“Sobre o arquivo aprendi lá umas coisinhas mas não estou a aplicar porque, é muito simples: na palestra falámos nas lombadas dos arquivos e ele quer que eu altere uns dados nas lombadas e eu disse-lhe que eu depois altero quando for para enviar para o arquivo geral de marinha porque agora está para nosso uso portanto se nós entendemos que é mais fácil para nós nos organizarmos assim... porque eu tenho nas lombadas –“nota de X a X” e ele quer que eu tire isso e tenho o nome das pessoas identificadas e ele também não quer. Para nosso uso é mais fácil. Mas sei...eu estou aqui à três anos e a colega que me passou serviço e que esteve cá oito anos disse-me que nunca enviamos nada e sempre fizeram assim e eu vou continuar a fazer assim porque para nosso uso é mais fácil “olha fulana tal está aqui” do que estar a consultar as pastas todas. É a única coisa que eu não faço de acordo com o que aprendi, e isso aprendi, no curso”</p> <p>“Entrevistador: Após o curso passou a assumir novos cargos ou funções?</p> <p>Entrevistado: Não, ficou tudo igual”</p> <p>“Ficou tudo igual. O que fazia, fiz e continuo a fazer, não mudou absolutamente nada”</p>
--	--	--	--

	Comparação com outras formações na área	<ul style="list-style-type: none"> - Este curso é considerado melhor pelo nível de experiência na área desencadeando menos dificuldades - Difícil comparação entre os cursos tendo em conta que os métodos e procedimentos de trabalho em secretaria evoluíram 	<p>“É assim o primeiro curso que tive de secretaria foi pior porque foi logo no início. Foi pior porque eu ainda não estava bem integrada no sistema, agora já não tenho dificuldades. Os conteúdos, entrada e saída de correspondência, classificações da correspondência, o arquivo isto agora é mais...temos coisas mais modernas do que à vinte e tal anos, nem tínhamos computadores, era tudo à mão por isso nós dávamos por exemplo a saída e entrada de correspondência com livros que tínhamos de registar tudo à mão, agora é tudo nos computadores, é muito diferente portanto este curso e o outro foram diferentes”</p>
Perceção sobre cursos em b-learning	Nível de conhecimento sobre os cursos a distância	<ul style="list-style-type: none"> - Desconhecia a existência de cursos em b-learning na Marinha - Nunca frequentou um curso a distância 	<p>“Eu já ouvi falar de cursos em b-learning mas nem sabia que aqui na marinha existia esse tipo de cursos”</p> <p>“Eu também nunca assisti a nenhum curso a distância nem sei como funciona (...)”</p> <p>“(...) como lhe digo não sei como funciona os cursos a distância, não sei se enviam os manuais, não sei como funciona (...)”</p>

	Desvantagens do b-learning	<p>- Reconhece a importância da interação entre os formandos e o formador bem como o feedback imediato em caso de dúvidas</p>	<p>“(...) portanto o relacionamento com os colegas foi muito bom e eu sozinha....não gosto de estar sozinha”</p> <p>“Gostei muito de estar com os meus colegas e com as pessoas que estavam no curso e a partilha de experiências e depois quando havia dúvidas uns com os outros falávamos e tentávamos esclarecer dentro daquilo que sabíamos. Eu como era a mais “cotazinha” do curso e com experiência eles recorriam muitas vezes a mim e falava da minha experiência (...)”</p> <p>“Tentámos também ajudar-nos uns aos outros. No meu caso, como estava mais à vontade tentei ajudar dois ou três colegas”</p> <p>“Eu para mim digo, curso a distância eu metia uma cruz porque eu gosto de estar a ouvir as pessoas, de estar a falar com elas e gosto de intervir quando tenho dúvidas e dizer “olhe senhor formador, eu não percebi isto, explique-me”</p>
	Importância atribuída à formação a distância	<p>- Preferência pelo presencial</p> <p>- Desvalorização do estudo autónomo dando preferência à aprendizagem colaborativa e em sala de aula</p>	<p>“Eu não me imagino sozinha. Eu gosto muito de conversar e de estar acompanhada”</p> <p>“(...) mas como eu gosto de comunicar e falar com as pessoas para mim a distância não ia dar”</p> <p>“(...) mas eu estar a ler e não estar a ouvir a pessoa a explicar para mim isso não funciona”</p>

Entrevista G

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	- Imposição da chefia	<p>“Foi o meu chefe que me inscreveu”</p> <p>“Sim foi por imposição”</p>
	Motivo de inscrição na modalidade presencial	- Imposição da chefia	“Foi a minha chefia que escolheu e inscreveu-me”
	Expectativas	- Sem expectativas devido aos anos de experiência na área	“Para lhe ser sincero não tive grandes expectativas porque já desempenhava funções nesta área já há bastante tempo mas aprender é sempre bom”
Experiência e importância atribuída à formação	Experiência em serviço de secretaria	<p>- Desempenha funções na secretaria da ETNA há cerca de três anos</p> <p>-Esteve apenas na secretaria da ETNA</p>	<p>“Já, já, quase à três anos aqui na secretaria da ETNA”</p> <p>“Neste curso havia várias pessoas que já tinham anos de secretaria enquanto que esta é a primeira onde eu estou”</p>
	Formação na área de secretaria	- Sem formação na área	<p>“Entrevistador: Então vamos começar aqui por falar sobre as suas motivações para frequentar este curso. Alguma vez tinha frequentado um curso no âmbito do trabalho em secretaria?</p> <p>Entrevistado: Não, foi a primeira vez”</p>

	Importância atribuída à formação	- Formação importante como preparação para o cargo	“É importante, mas acho que é mais importante antes de desempenharmos os cargos”
	Perceção do formando quanto à importância que a Marinha atribui à formação	- Embora reconheça que a Marinha valoriza a formação considera que os períodos de formação deveriam ser repensados.	“Acho que a Marinha valoriza muito a formação mas acho que estão a aplica-las no tempo errado” “No âmbito da Marinha acho que os cursos são quase sempre dentro da mesma linha nem melhor nem pior”
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	- Formador	“Sim, sim, o formador, o Sr. Sargento explicou tudo sobre como é que iria ser o curso”
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	-Reconhecimento dos conteúdos - Avaliação satisfatória	Entrevistador: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas” Entrevistado: Isso acho que eles explicaram bem, pelo menos o sargento focou muito essa parte.
	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”	- Reconhecimento dos conteúdos - Avaliação muito satisfatória	Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal” Entrevistado: Sim, também explicou bem embora não tenhamos feito muitos exercícios.
	“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha	- Reconhecimento dos conteúdos - Avaliação satisfatória	Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor” Entrevistado: Ele também abrangeu bem esse

	em vigor”		assunto.
	“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de desenvolver melhor este tema - Formação desenvolvida através de uma palestra com um especialista na área 	<p>Entrevistador: “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”</p> <p>Entrevistado: Isso aí explicaram melhor na última aula, na palestra. Ficaram algumas dúvidas como por exemplo quanto tempo certos arquivos têm de estar guardados nos vários locais. Acho que este ponto tem de ser mais aprofundado.</p>
	Avaliação geral dos conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhece que o curso prepara para muitas tarefas e funções no entanto refere que as que ele desempenha, ao nível das gestão das férias, não foi muito abordada 	<p>“Entrevistador: E o programa? Acha que o que foi transmitido vai ao encontro das funções e tarefas necessárias para o funcionamento de uma secretaria?</p> <p>Entrevistado: Certas coisas sim, agora da minha parte não vi assim muito, da parte das férias. Mas das outras partes, guias, destacamentos eles falaram imenso”</p>
Avaliação do curso	Avaliação da carga horária	<ul style="list-style-type: none"> - Componentes práticas e teóricas equilibradas 	“Ao nível da prática e da teoria acho que foi equilibrado. Tivemos lá partes mais práticas mas também a nível teórico também tivemos algumas. Diria que foi equilibrado”
	Avaliação do formador	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação para com o formador -O formador apoiou os formandos explicando bem os conteúdos 	<p>Não, acho que ele foi claro. Pelo menos ele explicava tudo e perguntava se nós tínhamos alguma dúvida. Nessa parte acho que ele esteve bem na formação.</p> <p>“(…) esteve bem em tudo”</p> <p>“Não, por acaso o formador foi sempre...como é que</p>

			<p>eu ei-de dizer, explicou sempre bem os conteúdos e sempre que havia uma dúvida ele explicava logo”</p> <p>“Acho que no curso que deu ele esteve bem. Se não tivesse lá ninguém para explicar certas coisas...não lhe sei explicar porque nunca dei formação. Ele apoiava em tudo”</p>
	Condições para frequência do curso	- Fez serviços de escala	<p>“Alí na secretaria o meu chefe sabia que estava no curso e não me dizia para fazer nada. Quando tinha serviços de escala é que tinha que os fazer ou trocar para outra data”</p>
	Dificuldades apresentadas	- Cansaço após os serviços	<p>“Nunca houve assim grandes questões”</p> <p>“Entrevistador: E esses serviços, acha que prejudicaram a sua participação no curso?</p> <p>Entrevistado: Prejudica um bocadinho porque fico vinte e quatro horas a trabalhar, a pessoa fica cansada entre fazer o serviço e voltar a para as aulas”</p>
	Avaliação dos requisitos do curso	- Curso indicado para pessoas com experiência em serviço de secretaria	<p>“ Pois mas isso não aconteceu no meu caso nem de quase ninguém”</p> <p>“Acho que não. Teriam de aprofundar certos temas como por exemplo passar as guias. No curso eles explicam aquilo muito resumido e uma pessoa que nunca viu uma guia vai ficar sem saber o que fazer”</p> <p>“Entrevistador: Portanto acha que o curso está mais</p>

		<p>- O requisito quanto aos conhecimentos básicos de informática são necessários no entanto os formandos que frequentam a formação não apresentam essas aptidões</p>	<p>adaptado a quem já tem experiência? Entrevistado: Exatamente. É mesmo essa a verdade”</p> <p>“Acho que fazem falta mas é como eu lhe digo nem todas as pessoas que entraram no curso têm essa formação. Talvez tenham de frequentar outros cursos, ligados à informática, para virem frequentar este”</p>
	Resultados da formação	<p>- Reconhecimento de aprendizagens em trabalho de secretaria que não aplica na sua função</p> <p>- Manteve o mesmo cargo e funções</p>	<p>“Entrevistador: Mas por exemplo se lhe pedissem para passar para outro serviço onde teria de passar essas guias já se sentiria mais à vontade? Entrevistado: Sim, nesse aspeto aprendi umas coisas importantes”</p> <p>“No entanto para o que eu faço, que é na parte das férias não aprendi basicamente nada”</p> <p>“Entrevistador: E após a formação passou a assumir novas funções ou tarefas? Entrevistado: Não, ficou tudo igual”</p>
	Sugestões de melhoria	<p>- Aprofundar os conteúdos no âmbito da conservação do arquivo</p> <p>- Aumentar o número de exercícios práticos</p>	<p>“A parte do arquivo tinha de ser mais aprofundada e também a parte dos exercícios que deveria ter mais”</p>

		- Inclusão de sessões em videoconferência no curso	“Com videoconferência já era outra situação, seria melhor”
Perceção sobre cursos em b-learning	Nível de conhecimento sobre os cursos a distância	<p>- Desconhecia a existência do curso de secretaria na modalidade b-learning</p> <p>- Nunca frequentou um curso a distância</p>	<p>“Entrevistador: E sabe que este curso também é dado na modalidade b-learning?</p> <p>Entrevistado: ahh, por acaso não tinha ideia”</p> <p>“Entrevistador: Alguma vez esteve num curso a distância?</p> <p>Entrevistado: Não”</p> <p>“Não, a distância nunca tive”</p>
	Vantagens	- Considera que os cursos em b-learning são adequados para quem se encontra a navegar	“Se eu estivesse a navegar talvez fosse a melhor opção porque têm mais tempo (...)”

	Desvantagens do b-learning	<ul style="list-style-type: none"> - Considera que a aprendizagem é maior nos cursos presenciais - Valoriza a presença do formador em sala de aula e o feedback imediato - Considera que a interação entre formandos é maior no ensino presencial destacando a sua importância ao nível da troca de experiências 	<p>“(...) agora para quem está em terra o melhor é o presencial porque se aprende mais”</p> <p>“Entrevistador: Aprende-se mais nos cursos presenciais?</p> <p>Entrevistado: Acho que sim, pelo menos se eu tiver alguma dúvida o formador explica logo”</p> <p>“(...) no presencial temos o formador presente e normalmente tendo ali o formador quando há uma dúvida coloca-se logo ao formador”</p> <p>“Aprende-se muito com as outras pessoas. As outras pessoas podem ter certos conhecimentos que eu não tenho. (...) Acho que esta troca de experiências é importante e isto é algo que penso que deve ocorrer mais na formação presencial”</p>
--	----------------------------	---	---

Entrevista H

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Inscrição no curso em serviço de secretarias	Motivações para inscrição	- Curso constante no mapa detalhado de cargo	“O curso que eu frequentei aqui no ETNA fazia parte dos planos de qualificação visto que estou aqui na parte da secretaria do pessoal e foi por imposição”
	Motivo de inscrição na modalidade presencial	- Desconhecimento da modalidade em b-learning - Escolha por imposição	“Eu já sabia que este curso existia presencialmente no plano de formação de Marinha (...)” “Entrevistador: Então mas diga-me uma coisa foi você que escolheu ir ao curso na modalidade presencial? Porque este curso também existe na modalidade b-learning. Entrevistado: Nunca foi minha. Nem sabia que existia este curso em b-learning. Soube na altura em que fui frequentar o curso”
	Expectativas	- Expectativa de aprender ou consolidar o que trabalho que já desempenhava	“Eu estava à espera de aprender. Não estava à espera de muito mais do que aquilo que eu já trabalhava (...)”
Experiência e importância atribuída à formação	Experiência em serviço de secretaria	- Sem formação na área	“(...) nunca houve a oportunidade visto que havia navegações e a unidade onde eu estive não permitiu que eu frequentasse o curso nos períodos em que a formação estava planeada para esse ano”
	Formação na área de secretaria	- Trabalha em secretarias desde 2012 (5 anos) - Desempenhou funções na	“Já tinha estado numa secretaria (...)” “Eu trabalhei numa secretaria de uma unidade naval portanto já desempenho funções desde 2012. Mas

		repartição de alcântara durante cinco anos	anteriormente já tinha mais ou menos noção do que era uma secretaria porque tive cinco anos em alcântara na repartição” “(…) eu trabalhei em Alcântara mesmo na parte dos cursos. Fazia uma compilação dos cursos PAFM II e era eu que fazia uma compilação do pessoal que concorria por mensagem para as várias edições, portanto já tenho alguma experiência na parte dos cursos em geral”
	Perceção do formando quanto à importância que a Marinha atribui à formação	- Marinha aposta na formação tendo um vasto leque de cursos à disposição dos ativos	“Claro que a formação é importante, aliás a Marinha nesse aspeto leva a formação muito a sério. Eu só não tenho mais formação porque não quero ou não posso porque somos poucos na secretaria. Temos muita oferta de cursos”
Componentes do curso	Método de esclarecimentos sobre o modo de funcionamento do curso	-Formador	“Foi-me explicado no primeiro dia como é que funcionava o curso. A parte das avaliações em si, como ia ser avaliado foi para aí no segundo dia se não estou enganado que nos disseram que iria decorrer uma palestra antes do teste final”
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que sustentam a atividade	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Reconhecimento dos conteúdos	“ Entrevistador: Então a primeira é a seguinte: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas.” Entrevistado: Sim, foi bastante produtivo”
	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de	- Reconhecimento dos conteúdos	“ Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”

	correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”		Entrevistado: Bastante positivo também, nomeadamente o facto da correspondência só der para ser aberta pelo sargento da secretaria que era uma dúvida nossa”
	“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”	- Reconhecimento dos conteúdos	“Entrevistador: Muito bem. Vamos ao próximo: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor” Entrevistado: Bastante positivo também”
	“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”	- Reconhecimento dos conteúdos - Formação desenvolvida através de uma palestra com um especialista na área	“Entrevistador: Por fim temos aqui algo que até tem a ver com isto que estamos a falar, “Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.” Entrevistado: Positivo também, foi falado na palestra do CEDIACM dada pelo sargento Branco”
Avaliação do curso	Avaliação da carga horária	- Duração do curso adequada	“Na minha opinião, os cinco dias é o ideal, mais dias não valeria a pena”
	Avaliação do formador	- Satisfação para com o formador que era novo neste cargo - Formador claro na exposição dos conteúdos - Os formandos sentiram-se à vontade para tirar as suas dúvidas a qualquer momento	“Eu gostei da forma como o formador deu as aulas e até fiz no opinograma uma referência ao formador porque ele já tem muita experiência apesar de ter sido a primeira vez que deu aulas. Ele tinha destacado para cá há pouco tempo e nós fomos as cobiças como se costuma de dizer. Mas gostei muito da maneira como ele deu as aulas” “A forma clara como expôs os conteúdos juntando com a parte do ser atencioso, portanto tem várias

		<p>- O formador soube transmitir os conteúdos e auxiliar os formandos com mais dificuldades</p>	<p>partes positivas (...)”</p> <p>“O formador deu-me uma abertura, a mim e aos restantes camaradas, para tirarmos as nossas dúvidas quer seja na sala de aula ou fora da sala de aula, no intervalo, no corredor, em conversa...a disponibilidade do formador foi muito positiva”</p> <p>“Eu também ia com uma abertura diferente dos outros camaradas. Como eu já tinha alguma experiência daquilo que ele me ia dizendo muitas vezes questionava algumas situações e tinha esse à vontade para tal”</p> <p>“Entrevistador: Mas sentiu que poderia voltar a consultar o formador?</p> <p>Entrevistado: Absolutamente, o formador, a rede de Marinha, telefonar para o arquivo de Marinha”</p> <p>“A função principal de um formador para já é dar formação, transmitir os conteúdos, detetar presencialmente alguém com mais dificuldades. Nem toda a gente que parece mais distraído é o que tem mais dificuldades por isso é importante que o formador saiba detetar quem é que tem mais dificuldades e tentar ajudá-lo e o nosso formador fez isso”</p>
--	--	---	---

	Condições para frequência do curso	- Foram-lhe dadas as condições para frequentar o curso	<p>“Entrevistador: E quanto às condições que lhe foram atribuídas? Sentiu que lhe foram dadas as condições necessárias para frequentar este curso?</p> <p>Entrevistado: Sim, isso até foi mencionado no opinograma, por mim estava tudo bem”</p>
	Dificuldades apresentadas	<p>- Dificuldades após término do curso no âmbito da gestão dos arquivos</p> <p>- Dificuldades ao nível informático</p>	<p>“As dificuldades que enfrentei foi nomeadamente na parte dos arquivos onde tive algumas dificuldades em compreender o que que é que era o arquivo corrente, o arquivo histórico, a partir de que ano é que começamos a arquivar, isto porque muitas secretarias têm dossiers com três e quatro anos. Atualmente penso que isso já não acontece porque existem inspeções onde o pessoal do CEDIACM informa quais os documentos que têm de ser enviados e existe um formulário que está na intranet, o modelo de minita para enviar. Acho que aqui foi onde tive mais faculdades mas depois com o portal da intranet e os apontamentos consegui colmatar as restantes dificuldades”</p> <p>“Entrevistador: Ah portanto essas dificuldades surgiram já depois de ter frequentado o curso?</p> <p>Entrevistado: Sim, já depois de terminar o curso é que me surgiu esta dificuldade. Fiquei ali com um bocado de dúvidas na parte dos arquivos correntes, intermédio”</p> <p>“Tive aqui uma série de dificuldades na parte da informática que junta-se tudo à parte de secretaria também (...)”</p>

	Avaliação dos requisitos do curso	<p>- O requisito quanto aos conhecimentos básicos de informática é necessário</p> <p>- O curso deve ser aberto a qualquer pessoa que desempenhe funções de secretaria independentemente da sua experiência profissional na área</p>	<p>“Para se trabalhar numa secretaria têm-se que ter umas bases de word, Windows, excel, não access, que foi uma das formações que tirei e que não achei muito interesse daí não ter corrido muito bem (...)”</p> <p>“Não sou muito ligado às tecnologias, aliás comprei o meu primeiro portátil em 2015 porque fui para os meios e ajudas, para a parte de informática no GTE e fui começando a tirar os cursos de informática. Entretanto vim para a secretaria central. Esta parte de informática é tudo um complemento para o curso de secretaria, quem não tem as bases de informática vai ter muitas dificuldades”</p> <p>“A pessoa com menos conhecimentos na parte de informática que estava na minha turma era eu. Acho que as noções básicas em informática deveriam ser um pré requisito para frequentar o curso”</p> <p>“Não concordo nem sabia disso. Eu já ando há alguns anos a trabalhar em secretarias e só fui tirar o curso agora. Acho que o curso é proveitoso e muito importante mas não concordo que seja só para pessoas que vão iniciar até porque não é justo um militar que vai eventualmente para uma secretaria, que depois até pode nem ir, tirar o lugar de uma pessoa que trabalha numa secretaria e que precisa de aprender”</p>
	Satisfação do formando	- Superou as expectativas	<p>“Eu achei engraçado, gostei do curso”</p> <p>“(...) fiquei impressionado pela positiva porque a parte do arquivo nunca tinha passado muito por mim,</p>

			a parte daquela situação do CDIACM, arquivo histórico e arquivo corrente, é tudo uma mais-valia.”
	Resultados da formação	<p>- Os procedimentos/ conteúdos transmitidos no curso já eram aplicados no trabalho desempenhado antes da formação</p> <p>- O curso alterou as rotinas relativas à abertura da correspondência</p>	<p>“Não houve nada assim que alterasse a minha rotina normal antes do curso. Claro que fiquei com mais informação nomeadamente na parte dos arquivos. A parte da classificação da documentação também é bastante importante e fiquei com umas noções melhores de como é que se preenche uma nota e como é que esta é classificada. Por acaso nos navios já tinha visto fazerem, não como foi dado no curso porque no curso vimos que existem uma série de classificações consoante o tipo de assunto. Agora a minha rotina normal de secretaria manteve-se a mesma</p> <p>“A parte do serviço em secretaria relativo a trabalhar com guias, férias, entre outras coisas, são rotinas diárias que ao fim de uns anos vamos adquirindo. Isto é falado no curso mas não é nada que seja novo”</p> <p>“A correspondência que ia para o DAF não era aberta. Nós metíamos no chamado pombal e não era aberta</p>

		<p>- Manteve o mesmo cargo e funções</p>	<p>porque como era da parte financeira...e no curso ficámos a saber que isto estava errado e que tudo o que passa lá tem de ser aberto a não ser que venha ao cuidado de alguém. Isto aprendemos lá e foi muito produtivo porque eu e outras pessoas não tínhamos noção disso, pensávamos que havia correspondência que não era para abrir”</p> <p>“(…) há coisas que aprendemos sempre como foi o caso da parte dos arquivos, o histórico, o corrente, o intermédio”</p> <p>“As tarefas que desempenhava na secretaria mantêm-se as mesmas”</p>
	Sugestões de melhoria	<p>- O curso de atendimento ao público deveria ser um requisito para se trabalhar em secretarias ou ser integrado neste curso</p> <p>- Necessidade de se aprofundar os conteúdos relativos ao portal da internet e intranet</p>	<p>“O atendimento ao público é outro curso à parte e antigamente existia um só de atendimento telefónico que agora foi incluído no atendimento ao público e que até é você que dá. Este curso também deveria ser dado”</p> <p>“Acho que sim porque numa secretaria a parte do atendimento é muito importante e é uma grande lacuna que observamos”</p> <p>“Não, tirando esta parte do atendimento ao público e telefónico que a meu ver é um complemento direto do curso de secretaria”</p> <p>“Como eu falei, acho que inicialmente devia-se aprofundar mais o portal da internet, guias m130 porque</p>

		<p>- Necessidade de se uniformizar os processos por todas as secretarias</p>	<p>há muitas unidades que fazem as guias de formas diferentes, por exemplo quando existem observações para mencionar na parte das férias podemos utilizar a aplicação do gesférias e penso que no curso devia ser mencionado isso e a parte das guias de marcha. As guias de marcha são guias que vão para onde o militar é nomeado, portanto a outra unidade tem de receber essa guia e tem de ter informação atualizada sobre o número de férias que o militar tem para gozar, como é que ele vem, se vem em reforço, ou de outro modo. Às vezes as guias são mal preenchidas e na parte do curso devia-se destacar isso”</p> <p>“Não se falou muito sobre isso e acho que era mesmo importante tal como é importante falar do portal, como fazer pesquisas no portal da intranet. Acho que isto deveria de ser mais explorado”</p> <p>“A parte do portal da intranet acho que também é muito importante de ser frisado no curso, como olhar para o portal da intranet porque aquilo é um motor de busca brutal. Atualmente existem unidades que não utilizam os documentos padrão que se encontram no portal da intranet, ou seja cada um tem a sua maneira de fazer uma N130 e depois por vezes até está mal preenchida e por isso é que eu frisei no opinograma a necessidade de se explorar as guias de marcha”</p> <p>“Agora temos de pensar numa outra coisa a situação das secretarias da unidade ETNA e estou a falar das</p>
--	--	--	---

			secretarias, unidades de apoio, secretaria central e secretaria do pessoal, cada um trabalha na sua secretaria e o curso não se pode adaptar a cada elemento, tem de ser uma coisa a nível geral, independentemente de na ETNA termos uma secretaria central onde existe aberturas de correspondência. Existe uma ordem do dia à unidade que é feita na secretaria central, existem várias rotinas diárias diferentes do que seja numa secretaria do pessoal que tem mais a ver com a gestão do pessoal da unidade”
Perceção sobre cursos em b-learning	Nível de conhecimento sobre os cursos a distância	<ul style="list-style-type: none"> - Desconhecia a existência de cursos em b-learning na Marinha - Nunca frequentou um curso a distância 	“Não, Nunca estive um curso a distância. Sei que é presencial para aí um ou dois dias”

	Desvantagens do b-learning	<p>- Reconhece a importância da interação entre os formandos e o formador bem como o feedback imediato em caso de dúvidas</p>	<p>“Não, porque acho que o presencial é mais rico. Estamos em contacto com o formador todos os dias e por isso para mim é mais abrangente”</p> <p>“Gosto mais de estar ali em contacto com o formador”</p> <p>“Agora neste ultimo curso que frequentei havia lá uma camarada que era de uma unidade naval, acho que de figueira da foz, que teve algumas dificuldades em algumas situações porque ela ia ser inspecionada e eu como já tinha estado numa secretaria de um navio consegui, através deste curso dar-lhe algumas informações do que é que ia ser uma inspeção a um navio nomeadamente as classificações do pessoal, entre outras coisas. Estando no presencial conseguimos que exista este feedback entre nós. A distância não imagino que exista este tipo de comunicação instantânea”</p>
	Importância atribuída à formação a distância	<p>- Preferência pelo presencial</p> <p>- Desvalorização do estudo autónomo dando preferência à aprendizagem colaborativa e em sala de aula</p>	<p>“O b-learning, lá está não vou muito com o b-learning, nem sei bem porquê. Eu acho que o b-learning funciona numa unidade naval, navios em comissões...Mas também não sei até que ponto iria funcionar. Também não conheço bem o sistema...”</p> <p>“Eu acho que isso será funcional na medida em que existe uma unidade naval empenhada numa missão e um dos militares que queira frequentar um curso pode continuar a fazê-lo e pode entrar em contacto com o formador. Isso era como o CNED há uns anos atrás em que o pessoal tinha que trabalhar e estudar e</p>

			isso não resultava, apenas para alguns”
--	--	--	---

Anexo Q – Grelha de análise da Entrevista ao formador do curso presencial e em *b-learning*

Entrevista I

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidades de registo
Formador	Motivo para escolha do formador	- Formação atribuída ao cargo - Formador do curso presencial	“Comecei a dar a versão presencial e como anteriormente quem estava no meu cargo dava o curso nas duas modalidades continuou”
	Formação do formador	- Curso de formação pedagógica de formadores - Curso de aperfeiçoamento em audiovisuais e multimédia	“ Entrevistador: (...) Tinha o curso de formação de formadores (aet05)? Entrevistado: Sim, esse tinha” “(...) apenas frequentei o curso de multimédia”
	Formação em e-formação	- Sem formação no âmbito da e-formação	“ Entrevistador: E o de e-formadores? Entrevistado: O de e-formadores não (...)” “ Entrevistador: Portanto nunca chegou a tirar uma especialização em e-formador? Entrevistado: Não”
	Experiência em cursos a distância	-Sem experiência prévia	“Não, nunca tinha dado formação a distância”
	Perceção do formador quanto à sua formação para dar o curso	- Sem os cursos necessários para o cargo de e- formador	“Atendendo a que não tinha nenhum curso dos que estavam previamente estabelecidos para a ocupação daquele cargo...deveria ter frequentado alguns, mas não foi por isso que deixei de dar o curso”

			<p>“Entrevistador: E acha que não lhe fez falta esta especialização em e-formação?</p> <p>Entrevistado: Sim, faz sempre falta”</p> <p>“Se calhar não tenho porque não tenho as valências necessárias. Não tenho todos os cursos necessários para dar este tipo de formação, portanto não estou a 100% para o poder dar”</p>
Avaliação do curso ao nível da preparação dos formandos para as tarefas e funções que o sustentam	“Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”	- Avaliação satisfatória	<p>“Entrevistador: “Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de comando através de organogramas”</p> <p>Entrevistado: Sim isso é bastante falado”</p>
	“Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”	- Reconhecimento de que o curso não prepara para a elaboração ou análise de todos os documentos que possam aparecer numa secretaria	<p>“Entrevistador: “Executar de forma correta as tarefas da secretaria nomeadamente no que respeito ao tratamento de correspondência oficial e à elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal”</p> <p>Entrevistado: Relacionados com o pessoal...isto está um pouco limitado porque existem outros documentos. Nós não temos conhecimento de todos, temos conhecimento dos que estão no plano de curso”</p> <p>“(...) existem secretarias muito específicas na Marinha e há algumas unidades que trabalham com outro tipo de processos e documentação que não é comum às outras”</p>

	“Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação satisfatória - Colaboração com outras unidades especialistas na área 	<p>“Entrevistador: “Classificar documentos de acordo com o plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor”</p> <p>Entrevistado: Sim classificar os documentos. Aí até temos a colaboração do CEDIACM que nos ajuda através de uma palestra. Eles são o organismo fiscalizador desta área portanto nada melhor do que eles para falarem sobre isto. Sabem aquilo que está realmente em vigor e aquilo que vai mudar (...)”</p>
	“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecimento da falta de aplicação das normas divulgadas 	<p>“Aplicar o regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos”</p> <p>Entrevistado: Isto é dado mas existem várias unidades que não cumprem (...)”</p>
Avaliação do curso	Dificuldades sentidas pelo formador	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades em funcionar com a plataforma Moodle - Necessidade de pedir auxílio a outros camaradas com formação em e-formadores 	<p>“Entrevistador: Não tendo esse curso, foi fácil para si funcionar com a plataforma moodle, ou teve algumas dificuldades?</p> <p>Entrevistado: Tive algumas dificuldades, tive de me socorrer no dfte, onde dão essa formação, e tentar ultrapassar essas dificuldades”</p> <p>“Tive inicialmente alguma dificuldade em transpor a informação para a plataforma e utilizar algumas ferramentas da plataforma por exemplo como ocultar determinada informação para os alunos não verem toda a informação e disponibilizar só gradualmente à medida que fosse necessário”</p> <p>“Essa ferramenta em particular teve contributos da</p>

		<p>- Falta de participação dos alunos</p> <p>-Alunos com diferentes níveis de experiência e conhecimento</p> <p>-Falta de familiaridade com as tecnologias por parte de alguns alunos</p>	<p>parte de outros camaradas que me ajudaram a aumentar a qualidade do conteúdo”</p> <p>“Houve um camarada que deu o curso em simultâneo comigo e ajudou-me muito. Ele tinha formação de e-formadores”</p> <p>“Falo isto porque cheguei a ter alunos que nem sequer chegaram a entregar os trabalhos”</p> <p>“Eu tinha alguns alunos que inicialmente chegavam à hora certa ao chat mas rapidamente verificava que estavam muito distantes, só diziam que sim ou que não. Chegaram ao cúmulo de dizerem que tinham trabalho para fazer, porque estavam a realizar outras tarefas e entretanto voltavam no final da sessão do chat e diziam que tinham compreendido tudo”</p> <p>Foram questionados sobre isso e eles diziam sempre “ah e tal não tive tempo”</p> <p>“Estamos ali a dar formação que não vai ser igual para todos porque muitos deles já conhecem a realidade”</p> <p>“Falava por email porque havia muitas situações em que eles não estavam familiarizados com a plataforma, entravam nos chats errados, tanto que eu tinha de ocultar os chats anteriores para eles não se enganarem”</p>
--	--	---	---

	Perceção do formador quanto aos métodos pedagógicos mais aceites pelos formandos	- Maior interesse pelos conteúdos transmitidos através de e-conteúdos com som	“Não tenho esse conhecimento mas claro que uma plataforma diferente acaba por motivar e despertar mais interesse no aluno do que propriamente estar a ler pdfs ou estar a ver powerpoint e notei que estavam mais despertos a esse tipo de informação nova que lhes estava a ser transmitida através daqueles meios que tinham uma voz por trás”
	Perceção do formador quanto às dificuldades sentidas pelos formandos	-Dificuldades ao nível do funcionamento com a tecnologia - Falta de tempo para se dedicarem ao curso	<p>“Também depois houve outras dificuldades mas isso já na parte dos alunos, já não era no âmbito do formador”</p> <p>“Houve um ou dois formandos em que notei muito isso. Tinham dificuldades e expuseram as dificuldades no próprio chat”</p> <p>“Havia um aluno que não conseguia entrar na plataforma e veio ter comigo ao gabinete, houve outros alunos que enviavam os trabalhos para o meu email pessoal, não utilizavam a plataforma porque não sabiam como fazer e pronto eram essas as necessidades que tinham”</p> <p>“Sim, eles tiveram dificuldades e têm porque nas unidades não lhes é disponibilizado o tempo necessário para estarem na unidade a frequentarem este curso sendo que alguns deles também me questionaram se haveria a possibilidade de utilizar as instalações da ETNA mais especificamente algumas salas do DAL para poderem estar ali e participar neste curso”</p>

		<p>- Sentimento de necessidade de um espaço para poderem estudar sem ser no seu local de trabalho</p> <p>- Dificuldades ao nível da rede</p>	<p>“Da parte do formando ele sente-se um pouco como se não devesse estar no seu local de trabalho e ter que arranjar um local mais resguardado para poder frequentar o curso”</p> <p>“Queixavam-se bastante especialmente pessoal que estava aqui no Arsenal, nos navios em reparação. Diziam que havia quebras na comunicação e depois manifestaram a vontade de vir à ETNA para estarem mais à vontade e participarem no curso”</p> <p>“(…) quer dizer não trabalhamos todos com as mesmas ferramentas, infelizmente. Existem unidades que estão mais atualizadas que outras e isso nota-se no que os alunos transmitem e nas sessões chat, a rapidez com que uns respondem e outros não...a internet tem algumas quebras e as queixas são algumas por parte do pessoal que está mais afastado”</p>
	Sugestões de melhoria	<p>- Aumentar o número de sessões presenciais</p> <p>-Aumentar a componente prática do curso</p>	<p>“Acho que podia existir mais sessões, porque nestas sessões presenciais tem de estar contemplado as apresentações deles, ali uma explicação de como funciona a plataforma mas o tempo acaba por ser muito curto. Talvez fosse necessário mais tempo principalmente no início”</p> <p>“Podia existir uma maior componente prática por exemplo na identificação dos processos, de como é que devem fazer uma nota ou um ofício, de como é que devem fazer entrada de um documento”</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Incluir uma câmara na comunicação síncrona - Incluir mais documentos de secretaria nos conteúdos do curso - Introdução de conteúdos sobre as tarefas relacionadas com os processos de justiça solicitando colaboração de um jurista 	<p>“Devia de existir uma forma de a plataforma saber se é realmente o aluno que está a responder. Neste caso teríamos que quase evoluir para uma câmara. Aí tínhamos a certeza com quem estamos a falar”</p> <p>“Não sugeria nada porque também não vou...não sou eu que decido, mas se calhar haver divulgação de mais documentos que são comuns ao pessoal e introduzi-los neste curso que era uma das coisas que eles (formandos) me falavam muito, “então e isto?”</p> <p>“(...) e sobre os processos de justiça que muitas secretarias têm de fazer. Mas quanto a esta ultima depois chegámos à conclusão que também não seria muito do nosso âmbito. Seria necessário a intervenção de um jurista para explicar as coisas (...)”</p>
	Avaliação quanto aos requisitos do curso	<ul style="list-style-type: none"> -Incoerência entre o nível de experiência dos formandos inscritos e o requisito estabelecido na documentação do curso - Apresentadas dificuldades na parte de informática - Considera que o curso está preparado para pessoas sem experiência 	<p>“Alguns deles tinham dificuldade na parte informática e nessa parte de vir a exercer pela primeira vez o cargo não correspondia à verdade para a maioria porque já tinham exercido funções de secretaria”</p> <p>“O curso está preparado para pessoas que venham a exercer funções pela primeira vez. Aliás o curso tem uma designação que está errada “aperfeiçoamento”. Aquilo não tem nada de aperfeiçoamento, são noções básicas de secretaria”</p>

	Resultados da formação	<p>- Alguns conteúdos do curso não são colocados em prática o que se verifica nas inspeções</p> <p>- Dependência das condições do arquivo e secretaria de cada unidade</p>	<p>“Isto é dado mas existem várias unidades que não cumprem, mas também já foram inspecionadas e já foram realizados relatórios a reportar isso, mas pronto isso já são questões com as quais eu já não tenho nada a ver”</p> <p>“(…) para além de que eles têm uma perceção de quem são os formandos e mais tarde na fiscalização sabem se a pessoa já foi à palestra ou não, não havendo desculpas para o trabalho estar mal feito”</p> <p>“Depois a parte da conservação, nós na ETNA tínhamos uma parte deficitária nesta parte da conservação porque há sítios onde existe muita humidade e destrói informação mas depende de unidade para unidade de acordo com as instalações existentes”</p>
Diferenciação entre a formação presencial e a distância (b-learning)	Transmissão dos conteúdos	<p>- A transmissão dos conteúdos é mais eficaz presencialmente</p> <p>- Plataforma vista como uma barreira entre o formador e o formando, algo que não existe no presencial</p>	<p>“Eu acho que a forma de transmitir os conteúdos é mais eficaz no presencial do que no a distância porque primeiro existe logo a barreira de utilizar a plataforma tanto da parte do formador como do formando. Portanto tem de haver ali um início de familiarização com a plataforma para as pessoas estarem à vontade, o que não é preciso no presencial onde a informação é transmitida de forma direta”</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Informação transmitida de forma direta na formação presencial - Esclarecimento de dúvidas mais rápido no presencial - Na formação presencial é mais fácil controlar as aprendizagens dos formandos - Dificuldade em controlar se foi mesmo o aluno a realizar os trabalhos na formação a distância 	<p>“Eu penso que se calhar a versão presencial é mais construtiva na medida em que eles passam entre si a informação, logo ali. Dão exemplos logo na hora enquanto que na plataforma têm de estar a escrever e depois há pessoas que não compreendem muito bem o que lá está escrito, os que estão a desempenhar funções pela primeira vez por exemplo. Isto na versão presencial, logo na sala conseguem rapidamente questionar a pessoa que está a falar e consegue tirar melhor as dúvidas”</p> <p>“Depois no presencial acaba-se por ter uma perceção mais rápida daquilo que o formando está a compreender ou não e o formando também pode rapidamente esclarecer as dúvidas. No b-learning tem que aguardar porque o formador não está logo disponível. Tem de ser naquela hora, naquele dia”</p> <p>“Basicamente presencialmente consigo controlar melhor o que é que estão a compreender do que nesta modalidade, para além de eu nunca ter a certeza se é o próprio aluno que está do lado de lá a fazer o trabalho”</p> <p>“Não porque não tenho a certeza que se é o aluno que está a fazer os trabalhos, se é o aluno que está a falar comigo”</p> <p>“(…) porque há ali um camarada do lado que pode fazer os trabalhos por ele”</p>
--	--	---	---

	<p>Papel do formador</p>	<p>- Não revela diferenças quanto ao papel do formador</p> <p>-O papel do formador é transmitir os conteúdos e esclarecer todas as dúvidas que possam surgir</p>	<p>“O meu papel acaba por ser igual. Tanto na versão presencial como no b-learning o meu papel é o mesmo, transmitir informação para que os alunos possam compreender ou não e manifestar essa dificuldade”</p>
	<p>Carga de trabalho</p>	<p>- A carga de trabalho é maior num curso presencial</p> <p>- Reutilização dos conteúdos da plataforma que apenas são atualizados quando necessário</p> <p>- Numa formação b-learning o que dá mais trabalho ao formador são as sessões síncronas</p>	<p>“O curso que me dá mais trabalho até pode ser o curso presencial porque no curso a distância eu consigo planear as coisas e ter já, como tinha, os conteúdos na plataforma. A única coisa no b-learning que dá mais trabalho será na sessão de chat ou em algumas questões dos alunos”</p> <p>“Os conteúdos são atualizados sempre que necessário e recolocados. Aliás os conteúdos são sempre os mesmos, temos que respeitar com o que está no plano de curso, por isso faz sentido que a matéria também seja igual e já está previamente carregada lá na plataforma sendo preciso só disponibilizar aos alunos à medida que vamos avançando na matéria”</p>
	<p>Perceção sobre os fatores de influência na qualidade dos cursos b-learning</p>	<p>- Tempo percorrido até o aluno receber feedback das suas dúvidas</p> <p>-Valências no funcionamento com a plataforma</p>	<p>“Perde um bocadinho de qualidade se o aluno não tiver o feedback imediato porque o aluno pode-se esquecer da dúvida que tinha e depois há sempre a barreira com a plataforma, que não sabe mexer muito bem com a plataforma, não sabe como chegar ao formador”</p> <p>“(…) uma formação de qualidade, em que o aluno consegue ter um reconhecimento mais rápido e</p>

			transmitir as suas dúvidas”
Perceção do formador quanto ao nível de satisfação dos formandos	<p>- O nível de satisfação é maior para os formandos com menos experiência não diferenciando o b-learning do presencial</p> <p>- Existência de formandos que fizeram o curso nas duas modalidades de formação</p>	<p>“Eu penso que não porque existem logo grupos diferentes de pessoas que estão a exercer funções pela primeira vez e aquelas que já trabalham em secretarias e para essas que já trabalham a satisfação não é tão boa como aqueles que estão ali pela primeira vez”</p> <p>“Entrevistador: Portanto o que me está a dizer é que o nível de satisfação dos formandos difere de acordo com a experiência que eles já têm e não tanto de ter frequentado o curso b-learning ou presencial.</p> <p>Entrevistado: Exatamente”</p> <p>“Entrevistador: Ok. Já aconteceu algum caso de um aluno que tenha frequentado o curso a distância e que tenha voltado para o presencial?</p> <p>Entrevistado: Já! Eu por acaso notei que o aluno tinha vindo duas vezes. Rapidamente avisei-o que a matéria iria ser a mesma, que ele não iria aprender mais do que aprendeu no curso anterior. Só não me lembro se ele frequentou primeiro o a distância ou o presencial. Mas sei que ele notou diferenças”</p>	

	Preferência do formador	- Preferência pelo presencial	“Escolhia o presencial. Já me pus na pele dos formandos e sabendo as dificuldades que enfrentaram nas unidades... para que exista uma formação de qualidade, em que o aluno consegue ter um reconhecimento mais rápido e transmitir as suas dúvidas é no presencial porque no b-learning demora sempre mais tempo”
Vantagens e desvantagens da formação na modalidade b-learning	Vantagens	- Redução de custos	“As vantagens são claramente os custos que estão associados à formação. Se for feita a distância os formandos não se têm de deslocar à ETNA, neste caso”
	Desvantagens	<p>- O formando pode recorrer a outras pessoas para a concretização dos trabalhos</p> <p>- Falta de reconhecimento por parte da chefia quanto ao tempo necessário para realizar as tarefas do curso</p> <p>- Aproveitamento do curso depende, na maioria dos casos, da iniciativa de trabalho após o horário laboral</p>	<p>“As desvantagens são estas de que neste caso quem está a avaliar não sabe bem se o trabalho foi mesmo realizado pelo formando (...)”</p> <p>“(...) e depois há as dificuldades dos formandos que ainda são algumas e que vão sendo manifestadas. Da parte dos comandos das unidades não terem sensibilidade que eles estão a participar num curso, que têm de trabalhar e entregar trabalhos e que por isso têm de estar um bocadinho afastados das tarefas normais”</p> <p>“É que um formando transmite ao seu chefe direto que no dia de hoje às onze e meia vai ter de iniciar uma sessão no chat e que o chefe sabe disse mas o chefe na altura esquece-se, ele ou outra pessoa, e pede ao formando em causa, que está no seu local de trabalho que faça alguma coisa. Acabam por não ter a perceção que ele está ali no seu local de trabalho mas que naquele momento ele está a participar num</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - O formando pode sentir-se inibido pelo seu nível de experiência com as tecnologias - Limite de número de aulas presenciais - Depende da forma como cada formando interpreta as respostas escritas - Tempo despendido entre perguntas e repostas 	<p>curso”</p> <p>“Até pode funcionar para um grupo restrito de alunos que demonstram alguma dedicação e conseguem separar no seu trabalho as tarefas do dia-a-dia e que conseguem após o horário de trabalho dedicar-se ao estudo e têm bons resultados. Mas na maioria não é assim, têm muitas dificuldades”</p> <p>O aluno depois também se pode sentir um pouco inibido quando percebe que os outros já conseguem funcionar com a plataforma sem problemas e ele não e se calhar pensa “vou ficar aqui quietinho só a assistir à conversa”, digo que estou a compreender mas se calhar não estou.</p> <p>Mas também não podemos estar a pedir mais sessões presenciais porque o curso é em b-learning e isso vai contra à natureza do mesmo.</p> <p>“Portanto a versão b-learning aposta alí numa resposta mas nem todas as pessoas entendem da mesma maneira porque é escrito e porque se perde muito tempo a questionar uma pessoa. Chegamos a um ponto em que as pessoas estão alí a assistir a dois alunos a falarem um com outro e muitas vezes até metem o formador de lado e isso não pode ser”</p>
--	--	--	---

Anexo R – Resultados dos questionários de satisfação do curso em *b-learning***Tratamento dos questionários finais aplicados aos formadores****I - Tratamento das perguntas fechadas**

A - Perguntas fechadas (frequência e média)	N.R.	classific.				M
		1	2	3	4	
1. PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO						
1.1. O plano de curso foi cumprido	0	0	0	0	2	4,00
1.2. Os conteúdos estão ajustados aos objetivos do curso/módulo	0	0	0	1	1	4,00
1.3. Os métodos pedagógicos utilizados contribuem para facilitar a aprendizagem	0	0	0	0	2	4,00
1.4. Os instrumentos de avaliação, bem como os critérios e os momentos de avaliação adotados encontram-se adequados	0	0	0	0	2	4,00
1.5. A duração do curso/módulo está adequada aos conteúdos	0	0	0	1	1	3,00
1.6. A distribuição entre a formação presencial, síncrona e assíncrona foi equilibrada	0	0	0	1	1	4,00
1.7. Os horários foram cumpridos	0	0	0	0	2	4,00
				Média		3,86
2. RECURSOS UTILIZADOS NA FORMAÇÃO						
2.1. Os e-conteúdos, e-atividades, documentação e manuais disponibilizados contribuíram para a aprendizagem dos formandos	0	0	0	0	2	4,00
2.2. Os e-conteúdos, documentação e manuais disponibilizados estão atualizados	0	0	0	0	2	4,00
2.3. A diversidade de recursos (chat, fóruns de discussão; correio eletrónico; meios audiovisuais, equipamentos, etc.) facilitou a aprendizagem dos formandos	0	0	0	1	1	4,00
2.4. As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	0	0	0	1	1	4,00
				Média		4,00
3. PLATAFORMA DE APRENDIZAGEM						
3.1. A plataforma permite uma aprendizagem eficaz dos conteúdos por parte dos formandos	0	0	0	1	1	3,00
3.2. O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede intranet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	0	0	0	1	1	3,00
3.3. O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede internet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	0	0	0	0	2	4,00
				Média		3,33
4. APRECIACÃO GLOBAL DO CURSO/MÓDULO						
4.1. Os temas/conteúdos do curso/módulo despertaram o interesse dos formandos	0	0	0	0	2	4,00
4.2. O curso/módulo revela utilidade para a carreira/cargos e funções dos formandos	0	0	0	0	2	4,00
4.3. O apoio prestado aos formandos foi adequado	0	0	0	0	2	4,00
4.4. Como classifica a sua satisfação geral com o curso/módulo	0	0	0	0	2	4,00
				Média		4,00

II – Tratamento das perguntas abertasComentários/aspetos a melhorar: (*frequências entre parêntesis*): Nada a referir.

Tratamento dos questionários finais aplicados aos formandos**I - Tratamento das perguntas fechadas**

A - Perguntas fechadas (frequência e média)	N.R.	classific.				M
		1	2	3	4	
1. PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO						
1.1. Os objetivos do curso/módulo foram cumpridos	0	0	1	2	2	3,20
1.2. Os instrumentos de avaliação permitiram avaliar a aprendizagem	0	0	0	4	1	3,20
1.3. A duração do curso/módulo foi adequada aos objetivos e conteúdos	0	0	1	3	1	3,00
1.4. A distribuição entre a formação presencial, síncrona e assíncrona foi equilibrada	0	1	0	3	1	2,80
1.5. Os horários foram cumpridos	0	0	0	2	3	3,60
					Média	3,16
2. RECURSOS UTILIZADOS NA FORMAÇÃO						
2.1. Os e-conteúdos, e-atividades, documentação e manuais disponibilizados contribuíram para a aprendizagem	0	0	0	3	2	3,40
2.2. Os e-conteúdos, documentação e manuais disponibilizados estavam atualizados	0	0	0	2	3	3,60
2.3. As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	0	0	0	3	2	3,40
2.4. A diversidade de recursos (chat, fóruns de discussão; correio eletrónico; meios audiovisuais, equipamentos, etc.) facilitou a aprendizagem	0	0	1	3	1	3,00
					Média	3,35
3. INTERVENÇÃO DO(S) E-FORMADOR(ES)						
3.1. O (e-)formador revelou conhecimentos do(s) tema(s) abordado(s)	0	0	0	1	4	3,80
3.2. O (e-)formador apresentou de forma clara e simples os conteúdos	0	0	0	0	5	4,00
3.3. A linguagem utilizada facilitou a compreensão dos conteúdos	0	0	0	1	4	3,80
3.4. O (e-)formador motivou para a aprendizagem dos conteúdos	0	0	0	1	4	3,80
3.5. O (e-)formador desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	0	0	0	0	5	4,00
3.6. A tutoria nos momentos síncronos foi efetiva	0	0	0	1	4	3,80
3.7 A tutoria nos momentos assíncronos foi efetiva	0	0	0	2	3	3,60
					Média	3,83
4. PLATAFORMA DE APRENDIZAGEM						
4.1. A interatividade da plataforma facilitou a aprendizagem	0	0	1	3	1	3,00
4.2. A organização da informação apresentada na plataforma permitiu uma navegabilidade adequada	0	0	0	5	0	3,00
4.3. O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede intranet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	0	0	2	2	1	2,80
4.4. O acesso aos serviços disponibilizados pela plataforma através da rede internet foi estável (o chat; o acesso a ficheiros; a receção de mensagens automáticas, ...)	0	0	1	3	1	3,00

	Média					2,95
5. APRECIÇÃO GLOBAL						
5.1. O curso/módulo revela utilidade para a carreira/cargo e funções	0	0	0	3	2	3,40
5.2. O acolhimento inicial foi adequado	0	0	0	1	4	3,80
5.3. O apoio da equipa pedagógica foi adequado às necessidades	0	0	0	1	4	3,80
5.4. Como classifica a sua satisfação geral com o curso/módulo	0	1	0	3	1	2,80
	Média					3,45

II – Tratamento das perguntas abertas

Comentários/aspetos a melhorar: (frequências entre parêntesis)

- A modalidade E-Learning nem sempre é possível nas unidades, mas é uma boa prática para cursos. (2)
- Seria interessante uma visita ao arquivo CDIACM. (3)
- Por vezes temos que interromper o “chat” por motivos do mesmo.
- Curso seria mais útil se fosse totalmente presencial. (3)
- Vertente prática poderia ser executada numa secretaria real.

Nota: O curso foi frequentado por 5 (cinco) formandos.

Anexo S – Resultados dos questionários de satisfação do curso presencial**Tratamento dos questionários aplicados aos formadores****I - Tratamento das perguntas fechadas**

A - Perguntas fechadas (frequência e média)	N.R.	classific.				M
		1	2	3	4	
1. PLANEAMENTO E EXECUÇÃO DA FORMAÇÃO						
1.1. O plano de curso foi cumprido	0	0	0	1	1	3,50
1.2. Os conteúdos estão ajustados aos objetivos do curso/módulo	0	0	0	1	1	3,50
1.3. Os métodos pedagógicos utilizados contribuem para facilitar a aprendizagem	0	0	0	1	1	3,50
1.4. Os instrumentos de avaliação, bem como os critérios e os momentos de avaliação adotados encontram-se adequados	0	0	0	1	1	3,50
1.5. A duração do curso/módulo está adequada à complexidade dos conteúdos	0	0	0	1	1	3,50
1.6. Os horários foram cumpridos	0	0	0	1	1	3,50
				Média		3,50
2. RECURSOS UTILIZADOS						
2.1. Os materiais de apoio utilizados (manuais, documentos, fichas, etc.) estão adequados aos objetivos do curso/módulo	0	0	0	1	1	3,50
2.2. A documentação/manuais disponibilizados estão atualizados	0	0	0	1	1	3,50
2.3. Os meios audiovisuais/equipamentos são adequados às atividades desenvolvidas	0	0	0	1	1	3,50
2.4. As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	0	0	0	2	0	3,00
				Média		3,38
3. APRECIÇÃO GLOBAL DO CURSO/MÓDULO						
3.1. Os temas/conteúdos do curso/módulo despertaram o interesse dos formandos	0	0	0	1	1	3,50
3.2. O curso/módulo revela utilidade para a carreira/cargos e funções dos formandos	0	0	0	1	1	3,50
3.3. O apoio prestado aos formadores foi adequado	0	0	0	1	1	3,50
3.4. Como classifica a sua satisfação geral com o curso/módulo	0	0	0	2	0	3,00
				Média		3,38

II – Tratamento das perguntas abertasComentários/aspetos a melhorar: *(frequências entre parêntesis)*

- Nada a referir.

Tratamento dos questionários finais aplicados aos formandos**I - Tratamento das perguntas fechadas**

A - Perguntas fechadas (frequência e média)	N.R.	classific.				M
		1	2	3	4	
1. Planeamento e Execução da Formação						
1.1. Os objetivos do curso foram cumpridos	0	0	1	7	3	3,18
1.2. Os instrumentos de avaliação permitiram avaliar a aprendizagem	0	0	2	7	2	3,00
1.3. A duração do curso foi adequada aos objetivos e conteúdos	0	0	3	4	4	3,09
1.4. A distribuição da carga horária teórica e prática foi equilibrada	0	0	3	6	2	2,91
1.5. Os horários foram cumpridos	0	0	0	2	9	3,82
		Média				3,20
2. Recursos utilizados						
2.1. Os meios audiovisuais/equipamentos utilizados contribuíram para a aprendizagem	0	0	1	4	6	3,45
2.2. A documentação/manuais disponibilizados estavam atualizados	0	1	5	3	2	2,55
2.3. As condições físicas das infraestruturas utilizadas foram adequadas	0	0	1	5	5	3,36
		Média				3,12
3. Ação dos formadores						
3.1. Revelou domínio dos conteúdos abordados	0	0	0	2	9	3,82
3.2. Demonstrou clareza na exposição	0	0	0	3	8	3,73
3.3. Motivou para a aprendizagem dos conteúdos	0	0	0	2	9	3,82
3.4. Desenvolveu um bom relacionamento com os formandos	0	0	0	2	9	3,82
		Média				3,80
4. Apreciação global do Curso						
4.1. O curso revela utilidade para a carreira/cargo e funções	0	0	2	6	3	3,09
4.2. O acolhimento inicial foi adequado	0	0	1	5	5	3,36
4.3. O apoio do Diretor de Curso foi adequado às necessidades	0	0	3	5	3	3,00
4.4. Como classifica a sua satisfação geral com o curso	0	0	1	9	1	3,00
		Média				3,11

II – Tratamento das perguntas abertasComentários/aspetos a melhorar: *(frequências entre parêntesis)*

- O curso deveria ter um vertente mais prática para o trabalho de secretária, como organização da secretaria e todos os procedimentos a fazer ao nível da secretaria (1);
- Introduzir Outlook e Intranet (Powerpoints) (1);
- Deviam abordar-se outros temas constantes nos MASUP, importantes no dia-a-dia das secretarias (1);

Nota: O curso foi frequentado por 11 (onze) formandos.

Anexo T – Resultados do tratamento de dados da avaliação de desempenhos realizadas pelas chefias dos ex-formandos

Curso na modalidade b-learning

FT1 Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de Comando através de organogramas;

Prioridade 2		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	1	100,0%
Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	0	0,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

FT2 Executar de forma correta tarefas da secretaria nomeadamente no que respeita ao tratamento de correspondência oficial e á elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal;

Prioridade 2		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	1	100,0%
Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	0	0,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

FT3 Classificar os documentos de acordo com o Plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor;

Prioridade 3		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	1	100,0%
Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	0	0,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

Aplicar o Regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.

Prioridade 3		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	0	0,0%
Satisfaz	1	100,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	0	0,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

Curso na modalidade presencial

FT1 Descrever a estrutura e organização da Marinha, interpretando a cadeia de Comando através de organogramas;

Prioridade 2		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	1	20,0%
Satisfaz	2	40,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	2	40,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	5	100,0%

FT2 Executar de forma correta tarefas da secretaria nomeadamente no que respeita ao tratamento de correspondência oficial e á elaboração de documentos oficiais relacionados com o pessoal;

Prioridade 2		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	3	60,0%
Satisfaz	2	40,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	0	0,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	5	100,0%

FT3 Classificar os documentos de acordo com o Plano de Classificação de Documentos da Marinha em vigor;

Prioridade 3		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	2	40,0%
Satisfaz	3	60,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	0	0,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	5	100,0%

FT4 Aplicar o Regulamento de conservação arquivística, nomeadamente respeitando os prazos de conservação administrativa dos documentos.

Prioridade 3		
Classificação	fi	%
Satisfaz Bem	3	60,0%
Satisfaz	1	20,0%
Satisfaz Pouco	1	20,0%
Não Satisfaz	0	0,0%
NO	0	0,0%
NA	0	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	5	100,0%

Anexo U – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos chefes diretos do curso na modalidade *b-learning*

1. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

1.1. Que necessidades formativas justificaram a frequência do curso?

	fi	%
Melhoria do desempenho	1	100,0%
Requisito do cargo atual previsto no Livro de Lotação/Plano de Qualificações	0	0,0%
Requisito para o próximo cargo que está indigitado	0	0,0%
Outra	0	0,0%
TR	1	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

2. DESEMPENHO PROFISSIONAL

2.1. Considera que os conhecimentos adquiridos/desenvolvidos pelo ex-formando, no curso em causa, foram úteis para melhorar o seu desempenho profissional?

	fi	%
Inútil	0	0,0%
Pouco Útil	0	0,0%
Útil	1	100,0%
Muito Útil	0	0,0%
TR	1	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

2.1.1 Se respondeu “inútil” ou “pouco útil” na questão anterior, justifique:

NIL

3. FORMAÇÃO RECEBIDA

3.1. A formação que o ex-formando recebeu contribuiu para colmatar as necessidades de desempenho identificadas?

	fi	%
Nada	0	0,0%
Pouco	0	0,0%
Moderadamente	0	0,0%
Muito	1	100,0%
TR	1	0,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

3.2. Quais os aspetos do trabalho do avaliado que pensa que poderiam obter melhores resultados, caso a formação recebida fosse mais adequada e/ou aprofundada?

NIL

4. ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL

4.1. Foram dadas oportunidades ao ex-formando para aplicar os conteúdos aprendidos?

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por vezes	0	0,0%
Frequentemente	0	0,0%
Sempre	1	100,0%
TR	1	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

4.1.1 Se respondeu “inútil” ou “pouco útil” na questão anterior, justifique:

NIL

5.

RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES

5.1. Indique outros comentários/sugestões de interesse para o incremento da qualidade da formação:

NIL

Anexo V – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos chefes diretos do curso na modalidade presencial

1. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

1.1. Que necessidades formativas justificaram a frequência do curso?

	fi	%
Melhoria do desempenho	1	16,7%
Requisito do cargo atual previsto no Livro de Lotação/Plano de Qualificações	4	66,7%
Requisito para o próximo cargo que está indigitado	1	16,7%
Outra	0	0,0%
TR	6	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	6	100,0%

2. DESEMPENHO PROFISSIONAL

2.1. Considera que os conhecimentos adquiridos/desenvolvidos pelo ex-formando, no curso em causa, foram úteis para melhorar o seu desempenho profissional?

	fi	%
Inútil	0	0,0%
Pouco Útil	0	0,0%
Útil	3	50,0%
Muito Útil	3	50,0%
TR	6	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	6	100,0%

2.1.1 Se respondeu “inútil” ou “pouco útil” na questão anterior, justifique:

NIL

3. FORMAÇÃO RECEBIDA

3.1. A formação que o ex-formando recebeu contribuiu para colmatar as necessidades de desempenho identificadas?

	fi	%
Nada	0	0,0%
Pouco	1	16,7%
Moderadamente	2	33,3%
Muito	3	50,0%
TR	6	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	6	100,0%

3.2. Quais os aspetos do trabalho do avaliado que pensa que poderiam obter melhores resultados, caso a formação recebida fosse mais adequada e/ou aprofundada?

	fi	%
Conhecimentos na área da gestão dos arquivos da Marinha.	1	25,0%
Legislação aplicável no âmbito dos recursos humanos da marinha	1	25,0%
Sendo o ags02 um curso de aperfeiçoamento, seria expectável que fosse uma formação direcionada para a consolidar/aprofundar de conhecimentos já anteriormente adquiridos na formação base do militar; acontece que nem todos os militares que desempenham funções de assistentes administrativos em secretarias, atendendo à sua classe, possuem este tipo de conhecimentos, constituindo-se na realidade, como uma iniciação ao serviço de secretaria; nesse âmbito 5 dias úteis poderá ser insuficiente	2	50,0%
TR	4	66,7%
NR	2	33,3%
TOTAL	6	100,0%

4. ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL

4.1. Foram dadas oportunidades ao ex-formando para aplicar os conteúdos aprendidos?

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por vezes	1	16,7%
Frequentemente	2	33,3%
Sempre	3	50,0%
TR	6	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	6	100,0%

4.1.1 Se respondeu “inútil” ou “pouco útil” na questão anterior, justifique:

NIL

5.RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES

5.1. Indique outros comentários/sugestões de interesse para o incremento da qualidade da formação:

	fi	%
Esta ação de formação ministrada na etna-dal, carece, na minha opinião de reformulação urgente, por forma a incluir no seu programa de curso, as matérias e as noções básica para operar com a plataforma que está a ser adotada na marinha (secretaria virtual), que nem sequer é abordada. Parece-me muito importante alinhar neste sentido a formação com o que está a ser implementado/em vigor (desmaterialização dos processos administrativos).	2	100,0%
TR	2	33,3%
NR	4	66,7%
TOTAL	6	100,0%

Anexo W – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos ex-formandos do curso na modalidade *b-learning*

1. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

1.1. Que necessidades formativas justificaram a frequência do curso?

	fi	%
Melhoria do desempenho	1	25,0%
Requisito do cargo atual previsto no Livro de Lotação/Plano de Qualificações	2	50,0%
Requisito para o próximo cargo que está indigitado	1	25,0%
Outra	0	0,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

2.PROGRAMA DE FORMAÇÃO

2.1. Os conhecimentos adquiridos no curso estão a ser colocados em prática?

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por Vezes	3	75,0%
Frequentemente	1	25,0%
Sempre	0	0,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

2.2. Os conhecimentos adquiridos/desenvolvidos no curso foram úteis para o desempenho das atuais funções

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por Vezes	0	0,0%
Frequentemente	4	100,0%
Sempre	0	0,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

2.3. A duração do curso foi adequada às necessidades de aquisição/desenvolvimento das competências requeridas?

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por Vezes	3	75,0%
Frequentemente	1	25,0%
Sempre	0	0,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

2.4 Se respondeu “Nunca” ou “Por vezes” a alguma das questões anteriores, justifique:

	fi	%
SEMPRE QUE NECESSARIO RECORRER AOS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS NO CURSO	1	33,3%
TR	1	100,0%
TOTAL	1	100,0%

2.5. Considerando a formação que recebeu e as funções que desempenha, pensa que o curso foi:

	fi	%
Muito teórico	2	50,0%
Equilibrado, entre teoria e prática	2	50,0%
Muito prático	0	0,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

3. DESEMPENHO PROFISSIONAL

3.1. Considerando as funções que desempenha e a formação que recebeu, o curso que frequentou foi:

	fi	%
Inútil	0	0,0%
Pouco útil	1	25,0%
Útil	3	75,0%
Muito útil	0	0,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

3.1.1. Se respondeu "Inútil" ou "Pouco Útil" na questão anterior, indique os motivos:

	fi	%
Conteúdos programáticos desadequados	0	0,0%
Outras	2	50,0%
Não Aplicável	2	50,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

4. APRECIÇÃO GERAL

4.1. Como classificaria a sua satisfação com a formação recebida?

	fi	%
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	1	25,0%
Satisfeito	3	75,0%
Muito satisfeito	0	0,0%
TR	4	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	4	100,0%

4.1.1 Justifique

NIL

5. RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES

5.1 Indique outros comentários/sugestões de interesse para o incremento da qualidade da formação desenvolvida:

	fi	%
Creio que o Curso deveria ter uma componente mais prática, e uma eventual visita ao CDIACM, no modulo da gestão documental	1	100,0%
TR	1	25,0%
NR	3	75,0%
TOTAL	4	100,0%

Anexo y – Resultados do tratamento de dados relativo à avaliação dos ex-formandos do curso na modalidade presencial

1. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

1.1. Que necessidades formativas justificaram a frequência do curso?

	fi	%
Melhoria do desempenho	4	57,1%
Requisito do cargo atual previsto no Livro de Lotação/Plano de Qualificações	3	42,9%
Requisito para o próximo cargo que está indigitado	0	0,0%
Outra	0	0,0%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

2.PROGRAMA DE FORMAÇÃO

2.1. Os conhecimentos adquiridos no curso estão a ser colocados em prática?

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por Vezes	3	42,9%
Frequentemente	3	42,9%
Sempre	1	14,3%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

2.2. Os conhecimentos adquiridos/desenvolvidos no curso foram úteis para o desempenho das atuais funções

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por Vezes	2	28,6%
Frequentemente	4	57,1%
Sempre	1	14,3%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

2.3. A duração do curso foi adequada às necessidades de aquisição/desenvolvimento das competências requeridas?

	fi	%
Nunca	0	0,0%
Por Vezes	2	28,6%
Frequentemente	4	57,1%
Sempre	1	14,3%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

2.4 Se respondeu “Nunca” ou “Por vezes” a alguma das questões anteriores, justifique:

	fi	%
De momento já não me encontro a desempenhar as funções de secretário	1	50,0%
Nem sempre se adequa o tempo de formação para a necessidade da aprendizagem , e nao se utiliza todos os dias o conhecimento adequirido na formação.	1	50,0%
TR	2	100,0%
TOTAL	2	100,0%

2.5. Considerando a formação que recebeu e as funções que desempenha, pensa que o curso foi:

	fi	%
Muito teórico	3	42,9%
Equilibrado, entre teoria e prática	4	57,1%
Muito prático	0	0,0%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

3. DESEMPENHO PROFISSIONAL

3.1. Considerando as funções que desempenha e a formação que recebeu, o curso que frequentou foi:

	fi	%
Inútil	0	0,0%
Pouco útil	0	0,0%
Útil	7	100,0%
Muito útil	0	0,0%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

3.1.1. Se respondeu "Inútil" ou "Pouco Útil" na questão anterior, indique os motivos:

	fi	%
Conteúdos programáticos desadequados	1	14,3%
Outras	0	0,0%
Não Aplicável	6	85,7%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

4. APRECIACÃO GERAL

4.1. Como classificaria a sua satisfação com a formação recebida?

	fi	%
Muito insatisfeito	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%
Satisfeito	7	100,0%
Muito satisfeito	0	0,0%
TR	7	100,0%
NR	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

4.1.1 Justifique

	fi	%
Adquiri alguns conhecimentos e reavivei outros	1	25,0%
Apesar de atualmente desempenhar o cargo acima referido, fica sempre o conhecimento de procedimentos e execuções de tarefas que anteriormente desconhecia. Fiquei satisfeito com a formação recebida.	1	25,0%
Fui rever alguma matéria, depois de 36 anos de Marinha há alguns assuntos novos e temos que estar atualizados. Achei útil.	1	25,0%
Achei bastante interessante principalmente para quem não tem conhecimento da área, claro que só a experiência trás o resto. A nível arquivístico é bastante elucidativo e esclarecedor a parte da palestra do CDIACM.	1	25,0%
TR	4	57,1%
NR	3	42,9%
TOTAL	7	100,0%

5. RECOMENDAÇÕES/SUGESTÕES

5.1 Indique outros comentários/sugestões de interesse para o incremento da qualidade da formação desenvolvida:

	fi	%
O curso devia ter uma duração superior de modo a poder por em prática a teoria adquirida	1	33,3%
Reforçar a consulta no portal da intranet de várias aplicações úteis na rotina diária de uma secretaria, reforçar o procedimento ao preencher guias de marcha (m130) e em que situações são elaboradas.	1	33,3%
O tempo de formação em algumas "disciplinas" deve ser aumentado para melhor aprendizagem.	1	33,3%
TR	3	42,9%
NR	4	57,1%
TOTAL	7	100,0%